



**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 2- Prestations multiservices pour le PICA V paris seine sud

Numéro de consultation : BAMAC-2025-322-multiservicespropreté

SOMMAIRE

1	ARTICLE 1- OBJET DU MARCHE ET RESUME DES PRESTATIONS	5
1.1.	NOS ATTENTES	5
1.2.	MANAGEMENT DES PRESTATIONS	5
1.3.	PRESTATIONS COUVERTES	5
2	ARTICLE 2 - PRESTATIONS COURANTES A METTRE EN ŒUVRE – DATES PREVISIONNELLES	5
3	ARTICLE 3 - FINALITE DES PRESTATIONS	5
3.1	OBLIGATION DE RESULTAT	5
3.2	OBLIGATION DE MOYENS MINIMUMS	6
3.3	CONNAISSANCE DES SITES	6
4	ARTICLE 4 - DEFINITION DES PRESTATIONS ATTENDUES D'HYGIENE DES LOCAUX	7
4.1	DEFINITIONS	7
4.1.1	Qualité de service	7
4.1.2	L'aspect	7
4.1.3	Le confort	7
4.1.4	La propreté	7
4.1.5	L'hygiène	7
4.1.6	Déchets	7
4.1.7	Tâches	8
4.2	CONSISTANCE DES PRESTATIONS COURANTES ET PERIODICITE	8
4.2.1	Nettoyage des locaux	9
4.2.2	Gestion des déchets	10
4.2.3	Dératisation, désinsectisation et désinfection des locaux (3D)	11
4.3	PRESTATIONS HORS FORFAIT	12
4.3.1	Prestations hors forfait	12
4.4	FOURNITURE MATÉRIELS, EQUIPEMENTS, CONSOMMABLES ET PRODUITS	12
4.4.1	Fournitures des consommables sanitaires	13
4.4.2	Fournitures des produits d'entretien et d'hygiène	13
4.4.3	Équipements sanitaires	14
4.4.4	Matériels et outillage	15
4.5	MANAGEMENT ET ORGANISATION DU TRAVAIL	15
4.5.1	Généralités – Consignes	15
4.5.2	Management de la prestation	15

4.5.3	Qualification - Personnel : Encadrement (Responsable contrat / Chef d'équipe)	16
4.5.4	Qualification : agents spécialisés, agents de nettoyage	16
4.5.5	Personnel de permanence.....	17
4.5.6	Suivi opérationnel – Rapport Mensuel d'activité – Rapport Annuel d'activité.....	17
4.5.7	Suivi documentaire de l'exécution des prestations.....	19
4.5.8	Cahier de liaison ou outil informatique	19
4.5.9	Calendrier des opérations non quotidiennes	19
4.5.10	Procédures de contrôles contradictoires de qualité et notation.....	19
4.5.11	Plans d'actions correctives.....	20
4.6	EXECUTION PRATIQUE DU MARCHE.....	20
4.6.1	Horaires : Nettoyage des bureaux, sanitaires, circulations, dégagements, escaliers, halls d'entrée, cabines d'ascenseurs, ateliers et locaux divers	20
4.6.2	Nettoyage des vitres, des parkings, voirie, gare routière, voie technique.....	21
4.6.3	Opérations particulières, prestations hors forfait et prestations à coût unitaire	21
4.6.4	Collecte des déchets.....	21
5	ARTICLE 5 - DEFINITION DES PRESTATIONS LOGISTIQUES CONCOURANT AU CADRE DE VIE DES AGENTS	21
5.1	FINALITE DES PRESTATIONS	21
5.2	CONSISTANCE DES PRESTATIONS COURANTES ET PERIODICITE.....	21
5.3	ORGANISATION DU TRAVAIL.....	22
5.4	PRESTATIONS OCCASIONNELLES.....	22
5.5	FOURNITURE DES MATÉRIELS	22
6	ARTICLE 6 – DEFINITION DES PRESTATIONS DE GESTION DE COURRIER	23
6.1	PREAMBULE.....	23
6.2	GESTION COURRIER ATRIUM	23
	Site concerné ATRIUM	23
6.3	GESTION COURRIER CHEVALERET	23
7	ARTICLE 7 – DEFINITION DES PRESTATIONS D'ACCUEIL DES AGENTS ET DES VISITEURS.....	23
7.1	OBJECTIF CLIENT	23
7.2	CONSISTANCE DES PRESTATIONS COURANTES ET PERIODICITE.....	24
7.3	MISSIONS DU PERSONNEL AFFECTE A LA PRESTATION	25
7.4	PERSONNEL DU TITULAIRE	25
7.5	COMPETENCES REQUISES.....	25
7.6	TENUE DE TRAVAIL	26
7.7	MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS	26
7.7.1	Continuité de service.....	26

7.7.2	Comportement du personnel du titulaire.....	26
7.7.3	Obligation du titulaire.....	27
7.7.4	Accès aux Locaux et équipements.....	27
7.7.5	Prestations occasionnelles.....	29
7.8	SUIVI ET CONTROLE DE LA PRESTATION.....	29
7.8.1	Suivi des prestations – Démarche qualité.....	29
7.8.2	Contrôle des prestations.....	29
7.8.3	Contrôle quantitatif.....	30
7.8.4	Contrôle qualitatif.....	30
7.8.5	Objectifs qualité.....	31
8	ARTICLE 8 - CONDITIONS GENERALES D'ORGANISATION DES PRESTATIONS	31
8.1	ORGANISATION DE L'EXECUTION DES PRESTATIONS PAR LE TITULAIRE.....	31
8.1.1	Organisation de l'exécution des prestations par le titulaire.....	31
8.1.2	Pilotage de l'exécution de la prestation par l'administration.....	31
8.2	CONTROLE DES PRESTATIONS.....	31
8.2.1	Procédures d'autocontrôle des prestations réalisées par le titulaire.....	31
8.2.2	Procédures de contrôle contradictoires de qualité.....	32
8.2.3	Différents types de contrôles contradictoires.....	32
8.2.4	Déroulement du contrôle.....	32
8.2.5	Mode opératoire des contrôles et notation.....	32
8.2.6	Plans d'actions correctives.....	33
8.2.7	GMAO.....	33
9	ARTICLE 9 - REGLES DE SECURITE ET PLAN DE PREVENTION	34
9.1	REGLES DE SECURITE.....	34
9.2	PLAN DE PREVENTION.....	34
9.3	PERMIS FEU.....	34
10	ARTICLE 10 - QUALITE ÉCO-RESPONSABLE DES MATÉRIELS A EMPLOYER	35
11	ARTICLE 11 - QUALITE ÉCO-RESPONSABLE DES PRODUITS A EMPLOYER	35
12	ARTICLE 12 - ANNEXES	36

1 ARTICLE 1- OBJET DU MARCHÉ ET RESUME DES PRESTATIONS

Le présent marché a pour objet l'exécution de prestations multiservices relatives à l'exploitation logistique des bâtiments gérés par l'administration centrale des ministères économiques et financiers. Ce marché concerne les sites ministériels suivants :

	BATIMENT	ADRESSE
CHEVALERET	SIEYES	61 BOULEVARD VINCENT AURIOL 75013 PARIS
	GREGOIRE	59 BOULEVARD VINCENT AURIOL 75013 PARIS
	CONDORCET	6 RUE LOUISE WEISS 75013
	VINCENT AURIOL	41 BOULEVARD VINCENT AURIOL 75013 PARIS
	AUSTERLITZ	2 BOULEVARD DIDEROT 75012 PARIS
	ATRIUM	6 PLACE DES VINS 75012 PARIS
	SEGUR	77 AVENUE DE SEGUR 75015 PARIS

1.1. NOS ATTENTES

Dans le cadre de l'exploitation des différents sites, l'administration attend :

- Que le Prestataire soit :
Impliqué au quotidien dans la qualité de vie
Au cœur de la relation et de la satisfaction des utilisateurs,
- Un véritable savoir être des agents du Prestataire vis-à-vis de l'ensemble des occupants des bâtiments et des autres intervenants,
- Un engagement en termes de mesure d'efficacité des services délivrés et de qualité ressentie.

1.2. MANAGEMENT DES PRESTATIONS

L'administration attend du Prestataire :

- ✓ Le pilotage efficace et performant du contrat,
- ✓ La maîtrise contractuelle et opérationnelle des objectifs et niveaux de services,
- ✓ La garantie de l'atteinte des obligations de résultats,
- ✓ Le déploiement d'une obligation de moyen minimaux

Le Prestataire s'engage à manager ses prestations par :

- ✓ La coordination et la supervision de l'ensemble des prestations confiées au titre du contrat, avec un référent par site.
- ✓ La gestion financière à travers un reporting régulier, ainsi que le conseil budgétaire intégrant un plan de progrès et d'optimisation,
- ✓ L'engagement de reporting d'exploitation et d'information continue,
- ✓ La mise en œuvre et le suivi des contrôles qualités périodiques permettant de mesurer l'atteinte des objectifs définis par l'administration.
- ✓ La nécessité de veiller à la définition des meilleures pratiques,
- ✓ L'apport d'expertise permettant une amélioration continue des prestations et des coûts,
- ✓ La coordination, l'information et le reporting continu auprès du Client.

1.3. PRESTATIONS COUVERTES

Nettoyage des locaux, des parkings, de la vitrerie et des abords, 3D, Gestion des déchets

- ✓ Logistique des bâtiments - Manutention
- ✓ Accueil Physique,

2 ARTICLE 2 - PRESTATIONS COURANTES A METTRE EN ŒUVRE – DATES PREVISIONNELLES

Le présent marché est conclu pour une durée de (2) deux ans fermes à compter du démarrage des prestations fixé par ordre de service, après notification du marché. Par dérogation à l'article 13.1.1 du CCAG-FCS, le marché peut être notifié avant le démarrage des prestations.

Il est reconductible tacitement deux fois par période complémentaire d'un (1) an.

La date prévisionnelle du début d'exécution des prestations est fixée au 1^{er} janvier 2026.

3 ARTICLE 3 - FINALITE DES PRESTATIONS

3.1 OBLIGATION DE RESULTAT

Le présent marché est un marché avec obligation de résultat pour la mise en œuvre des prestations d'hygiène des locaux (nettoyage,

traitement des différents déchets, dératisation, désinsectisation et désinfection des locaux).

Il appartient donc au titulaire d'assurer l'ensemble des tâches nécessaires au maintien de l'hygiène et de la propreté et du cadre de vie telles que requises 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 CCTP.

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. Il (le prestataire) doit également renforcer l'objectif de performance sociale, en ayant recours aux prestations réalisées en journée

Un plan d'assurance qualité devra être transmis par le titulaire du marché en identifiant les tâches et les fonctions de l'équipe intervenant sur nos sites et les mesures conservatoires permettant d'assurer une obligation de résultat en continue. 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 pour validation par le client.

La mise en œuvre des prestations ainsi que leur résultat doivent impérativement satisfaire aux caractéristiques législatives et réglementaires en vigueur, notamment en matière d'hygiène. Le titulaire doit également prévoir l'intégralité des moyens humains et matériels nécessaires à la bonne exécution de la prestation.

Les objectifs en termes d'obligation de résultat qualitatif et de performance sont les suivants :

- ✓ Garantir la continuité de service pour le confort et la sécurité des occupants ;
- ✓ Maîtriser et accentuer la prévention des risques de sécurité des personnes et des biens ;
- ✓ Garantir une réactivité d'intervention conformément aux délais définis dans le contrat ;
- ✓ Maintenir un niveau de service irréprochable vis-à-vis du Client et des occupants du site ;
- ✓ Mesurer et valoriser le niveau de satisfaction des utilisateurs ;
- ✓ Garantir la mise en place de mesures de sauvegarde à la demande du Client ;
- ✓ Produire et suivre les indicateurs : « qualité » et « performance » en toute transparence ;
- ✓ Optimiser le rapport qualité / prestation / coût ;
- ✓ Enregistrer l'ensemble de ses actions et consigner les dispositions prises dans le cadre d'obligations réglementaires ;
- ✓ Assurer la gestion de la documentation technique et des registres réglementaires ;

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

Le Prestataire doit justifier du contrôle et de la maîtrise de ses garanties et de ses obligations contractuelles. Les résultats ainsi obtenus doivent apparaître dans les différents rapports et réunions périodiques

3.2 OBLIGATION DE MOYENS MINIMUMS

Le marché est un contrat avec obligation de moyen pour les prestations logistiques.

Il appartient au titulaire d'assurer l'ensemble des tâches décrites et de mettre en place les moyens nécessaires à leur réalisation conformément aux prescriptions du présent CCTP et ses annexes.

Il est attendu à minima de la part du titulaire la mise en place

- ✓ de 3 agents logistiques pour le site Chevaleret
- ✓ de 2 agents logistiques pour le site Vincent AURIOL
- ✓ de 2 agents logistiques pour le site Atrium
- ✓ de 1 agents logistiques COURRIER pour le site Atrium
- ✓ de 2 agents logistiques pour le site Austerlitz

Les objectifs en termes de garantie de moyens sont les suivants :

- ✓ Mettre en place un encadrement opérationnel sur site, garantissant le bon respect des objectifs et des résultats contractuels,
- ✓ Garantir un management performant des effectifs et un suivi rigoureux de la sous-traitance ;
- ✓ Affecter des moyens humains suffisants à même de garantir la réactivité et la qualité de service conformément aux attentes du Client et des occupants ;
- ✓ Respecter les recouvrements de postes, les remplacements, la fréquence des rondes de contrôles et de surveillance des équipements du site ;
- ✓ Respecter la réglementation et les règles de l'art de la profession ;
- ✓ Se doter des moyens (équipement, matériel et outillage) afin de garantir la bonne exécution de ses prestations ;
- ✓ Rassembler les éléments nécessaires et réaliser le reporting conformément aux attentes exprimées par l'administration.
- ✓ Pourvoir aux renforts nécessaires dans le cadre d'événements majeurs ou de manifestations événementielles sur la base d'un devis préalablement soumis pour accord auprès du Client et en référence au bordereau de prix unitaire contractuel.

3.3 CONNAISSANCE DES SITES

Le titulaire est réputé avoir une parfaite connaissance des lieux. La visite des sites, organisée par l'administration et à laquelle les

candidats ont obligation d'assister, constitue un élément essentiel de cette connaissance des lieux.

4 ARTICLE 4 - DEFINITION DES PRESTATIONS ATTENDUES D'HYGIENE DES LOCAUX

Dans un souci d'image du site et du confort de ses occupants, le Prestataire appliquera une politique quotidienne de qualité de prestation incluant notamment :

- ✓ Le respect scrupuleux du niveau de service et des engagements décrits dans le présent document,
- ✓ L'obtention d'un niveau de réclamation le plus faible possible,
- ✓ Le développement en interne d'une démarche d'auto – contrôle,
- ✓ La mise en place progressive d'innovations dans l'exécution des prestations.

4.1 DEFINITIONS

4.1.1 Qualité de service

Le nettoyage est une opération d'entretien et de maintenance des locaux et des équipements dont l'objectif primordial est d'assurer un aspect agréable et un niveau de propreté, de confort et d'hygiène. Cette opération d'élimination (avant tout macroscopique) des salissures particulières, biologiques, organiques ou liquides est réalisée par un procédé respectant l'état des surfaces traitées et faisant appel, dans des proportions variables, aux facteurs combinés suivants :

- ✓ Action chimique
- ✓ Action mécanique
- ✓ Température
- ✓ Temps d'action

Dans certains cas, le nettoyage est complété par des actions spécifiques permettant de lutter contre certains contaminants, microbiens particuliers, chimiques ou radioactifs. Il en est ainsi du bionettoyage qui, après l'évacuation des salissures et des produits, complète l'action du nettoyage par l'application de désinfectants actifs sur les micro-organismes indésirables

4.1.2 L'aspect

D'une façon générale, l'aspect est l'apparence extérieure sous laquelle une personne ou une chose se présente à la vue. Dans le domaine du nettoyage, l'aspect est la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offrent un local et ses équipements

4.1.3 Le confort

Le confort est l'ensemble des facteurs qui déterminent une sensation de bien-être. Dans le domaine du nettoyage, celui-ci est apprécié au travers des facteurs suivants :

- ✓ Les perceptions : olfactives, tactiles et auditives
- ✓ La sécurité.
- ✓ L'impression générale de bien être qui résulte de l'opération.

Les prestations de nettoyage doivent supprimer, ou éventuellement masquer, par utilisation de produits appropriés, les mauvaises odeurs dues aux salissures de différentes natures. Elles doivent aussi éviter certains produits dont les odeurs ne pourraient pas être tolérées par les occupants. Les surfaces traitées ne doivent pas être désagréables au toucher ou au contact. Les prestations doivent être conduites de manière à éviter toute gêne ou nuisance sonore entraînant une perturbation de l'environnement.

Les techniques et produits utilisés pour le nettoyage des revêtements de sol ne doivent conduire à aucune glissance susceptible de constituer un danger pour les Usagers

4.1.4 La propreté

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

4.1.5 L'hygiène

L'hygiène repose sur l'assainissement périodique tant des surfaces que de l'atmosphère ambiante des locaux. Les prestations de nettoyage doivent s'attacher à réduire la pollution à un niveau non dangereux et ne pas provoquer de pollution nouvelle, par l'usage inadapté de méthodes ou de produits nocifs.

Pour les prestations récurrentes de nettoyage courant la qualité de service sera contrôlée lors de la réalisation des contrôles contradictoires. Modalités de réalisation des prestations développées dans le chapitre 4.

4.1.6 Déchets

On entend par déchet, tout objet solide ou pâteux, déformable ou non, de toute nature, susceptible de joncher les sols ou équipements. La quantification des déchets est évaluée, quelle que soit la nature des sols ou équipements sur la totalité de la zone évaluée. Sont considérés comme déchets : papiers, textiles, métaux, verres, déchets alimentaires, adhésifs, autocollants, etc.

4.1.7 Tâches

On entend par tâches, les salissures adhérentes de toute nature (maigres ou grasses), les coulures sèches, les traces résiduelles de lavage et les traces de doigts à l'exception de toute dégradation irréversible (brûlures de cigarettes, rayures, poinçonnements, décolorations de surfaces occasionnées par divers produits autres que ceux utilisés pour le nettoyage). On entend aussi par tâches : les traces de colle, les spectres de gomme à mâcher résultant d'un grattage.

4.2 CONSISTANCE DES PRESTATIONS COURANTES ET PERIODICITE

Par le présent cahier des charges, l'administration confie au TITULAIRE une mission globale d'organisation, de gestion et de réalisation des prestations de nettoyage sur le site.

Ce Marché a pour objet le nettoyage et le maintien en parfait état de propreté des sites de l'administration, ainsi que l'optimisation du Marché de nettoyage avec des niveaux de services homogènes et adaptés aux besoins des occupants.

Le périmètre du CCTP comprend deux types de prestations :

- ✓ Les prestations récurrentes dont le prix global forfaitaire est établi sur la base des prix unitaires, des surfaces et des fréquences,
- ✓ Les prestations exceptionnelles demandées ponctuellement par l'administration, faisant l'objet d'une commande spécifique et rémunérée sur la base du bordereau de prix unitaires.

Le TITULAIRE a une « obligation de résultats ». Aucun coût complémentaire ne sera admis après l'attribution du Marché. Les résultats de la visite de prise en charge des prestations, ou tout autre argument, ne pourront justifier cette pratique, le TITULAIRE devra s'assurer de la fiabilité de son offre avant sa remise. Il est donc réputé avoir vérifié la destination des locaux, les surfaces, les types de revêtements ayant servi de base pour l'établissement de son offre.

Le TITULAIRE est ainsi réputé avoir une parfaite connaissance de la constitution des bâtiments et des conditions particulières d'accès liées à la sécurité des bâtiments.

Quelles que soient les circonstances, le TITULAIRE, est tenu d'assurer sans interruption les prestations prévues.

Les programmes de nettoyage sont établis par le TITULAIRE en fonction des contraintes pour garantir un état d'hygiène et de propreté satisfaisant et correspondant aux seuils minimums fixés par l'administration.

Ces programmes font l'objet de précisions de la part du TITULAIRE, au titre du mémoire technique qui deviennent contractuelles. Ces programmes doivent être et seront contrôlés afin de garantir leur adaptation par rapport au besoin et leur efficacité permanente.

Le TITULAIRE a la charge d'assurer le nettoyage et services associés décrits ci-après. Il est rappelé que le TITULAIRE s'engage à mettre en œuvre tous les moyens pour l'obtention du résultat défini dans le présent CCTP.

Il reconnaît après la visite avoir pris connaissance de l'ensemble des contraintes. Si le résultat n'est pas atteint, le TITULAIRE s'engage à mettre en œuvre tous les moyens supplémentaires pour la réalisation d'une prestation conforme et à ses frais.

Les modalités décrites dans les pièces du Marché ou les documents s'y référants ne sont que des indications nécessaires au TITULAIRE pour satisfaire à ses obligations.

Les prestations incluses dans le forfait sont les suivantes :

- ✓ L'encadrement général avec la désignation d'un responsable par site.
- ✓ Nettoyage courant des locaux, répartis en quatre secteurs.
- ✓ Nettoyage des bases vie (Zone de restauration des prestataires et des agents de l'administration)
- ✓ Espace de convivialité
- ✓ Nettoyage de la vitrerie,
- ✓ Nettoyage des issues de secours,
- ✓ Nettoyage des locaux (locaux et planchers techniques) et circulations techniques,
- ✓ Nettoyage du parking,
- ✓ Dératisation – désinsectisation – désinfection (3D),
- ✓ Fourniture des consommables et équipements sanitaires,
- ✓ Matériels et équipements pour l'exécution de la prestation.
- ✓ Prise en charge, tri et conditionnement des déchets,
- ✓ Permanence de nettoyage.

Les prestations exclues du forfait sont les suivantes :

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 des petits espaces de cafétérias) ;
- ✓ Le nettoyage des appareils électroménagers dans les salles de pause et/ou de repas (à l'exception des petites salles de pause

ou de repas et des petits espaces de cafétérias) ;

- ✓ Le nettoyage du matériel informatique, des photocopieurs, des télécopieurs, des appareils mécaniques, électroniques et électrotechniques ou appareils à contrats de maintenance spécifiques.

4.2.1 Nettoyage des locaux

Il est demandé au titulaire, pour l'ensemble des sites, de :

- ✓ Garantir un état de propreté et de qualité irréprochables et constants tout au long de l'année, quelles que soient la fréquentation des locaux, les intempéries et en accord avec les gammes minimales de nettoyage décrites dans le CCTP et ses annexes.
- ✓ S'assurer de l'approvisionnement sans pénurie en fournitures sanitaires des différents réceptacles (papier toilette, savon, essuie-mains, sacs poubelles, urinoirs...), consommables (savon, éponge, essuis mains, papier toilette) et de changer les brosses de toilette 1 fois par an.
- ✓ Établir un programme d'exécution et mettre en place un dispositif de contrôle interne pour assurer des prestations de qualité. Le Client peut à tout moment contrôler le programme d'exécution (type de nettoyage, fréquence, etc.).
- ✓ S'assurer de la présence discrète des chariots
- ✓ L'ensemble des opérations à réaliser sont identifiées dans des gammes minimales d'intervention définies dans ce document. **Ces gammes constituent un minima, et ne doivent en aucun cas être considérées comme exhaustives, le titulaire ayant à charge de réaliser l'ensemble des opérations de nettoyage nécessaire pour satisfaire aux critères de contrôle qualité.**

Les locaux sont répartis en quatre secteurs :

- ✓ Secteur production : bureaux, locaux administratifs, postes de travail, circulations
- ✓ Secteur image : salles de réunion, salles de conférence, halls, accueils, bureaux de directions, conciergerie, patios
- ✓ Secteur hygiène : infirmeries, sanitaires, douches, vestiaires, zones de vie
- ✓ Secteur technique : locaux divers, ateliers, archives, réserves, parkings, abords

Les superficies détaillées pour chacun des secteurs sont données sur la fiche de site en annexe au CCTP.

Les prestations et leurs fréquences sont décrites sous forme d'un tableau dans en annexe au présent CCTP. Ce tableau explique pour chaque type de local, les tâches à accomplir par le titulaire et les fréquences d'exécution.

Il est à noter que le nettoyage de la vitrerie (intérieur et extérieur) sera à réaliser au minima deux fois par an et sur plusieurs phases. Les conditions d'accès (Nacelle, échafaudage, cordiste), seront à la charge du titulaire. L'ensemble des formations et habilitations seront à fournir par le prestataire avant le démarrage des prestations, y compris les modes opératoires et plan de préventions associés. Un planning sera à transmettre sous 1 mois à la notification du marché en identifiant les bâtiments et zones concernées. La non-transmission des éléments calendaires entraînera des pénalités.

Le nettoyage quotidien (balayage) est inclus dans les prestations quotidiennes ainsi qu'un nettoyage complet par autolaveuse (1 fois par an).

Vidage des corbeilles de bureau et apport volontaire :

Le titulaire doit procéder quotidiennement au vidage des corbeilles 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 prélever 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 et pour la collecte des déchets papier les sacs devront être en matière réutilisable (hors plastique).

De plus, le prestataire devra s'adapter si nécessaire en cours de marché à la méthode de collecte des déchets), soit par ramassage supplémentaire de corbeilles collectives dans les circulations sans impact financier soit par ramassage de corbeilles individuelles ou collectives dans chaque bureau.

Le titulaire est informé que le MEFSIN poursuit le déploiement progressif de la gestion des déchets par apport volontaire pour la collecte des déchets tertiaires, excepté les bâtiments où cette méthodologie est déjà déployée.

Dans ce cas, le TITULAIRE en corrélation avec le PICAV, définira les points de collecte à implanter dans chaque circulation, et mettra en œuvre les ramassages autant de fois que nécessaire pour éviter la saturation au niveau des containers.

Il est demandé au TITULAIRE, dans le cadre de la mise en place d'un système d'apport volontaire, de réaliser une campagne de communication et de sensibilisation auprès des occupants.

Pour l'ensemble des bâtiments et lors du déploiement (Partiel ou total), le titulaire devra respecter le dispositif de collecte sélective, en procédant quotidiennement au vidage des collecteurs réparties dans les zones de recueils situées dans les circulations, les collecteurs DIB devront être vidés 2 fois par jour (matin et début d'après-midi)

A titre indicatif, le prestataire doit mettre en place des collecteurs similaires ou équivalent à ceux déjà en place afin d'harmoniser avec l'existant. 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 pour les bornes. Les collecteurs pourront être fournis par l'administration ou commandés par le titulaire du marché.

4.2.2 Gestion des déchets

Le titulaire a en charge la mise à disposition des moyens pour la collecte de l'ensemble des déchets. Il doit assurer également la collecte, le vidage, le traitement et la valorisation des déchets industriels banals en mélange ainsi que celle des bio-déchets obligatoire depuis le 1 janvier 2024, du verre, des déchets recyclables, emballages, bouteilles (PET), canettes (alu et fer), des mégots, du carton, du papier, piles, et cartouches d'encre.

Les tâches à accomplir et leurs fréquences figurent en annexe au présent CCTP.

Le dispositif actuel des collectes par nature de déchets est présenté à titre indicatif sur les fiches de site en annexe au CCTP.

Le titulaire a en charge l'enlèvement et la destruction pouvant être sur une fréquence mensuelle en particulier pour les sites de la région parisienne de documents, papiers confidentiels et archives. Cette destruction est effectuée par micro- broyages et un certificat de destruction sera délivré à l'issue de chaque opération.

Le prestataire a en charge l'entretien régulier des matériels et leur remplacement en cas de détérioration.

Traitement et valorisation des déchets

Une organisation de tri sélectif est en place sur les sites comprenant un circuit de collecte pour les déchets ménagers, gobelets/plastique, emballage, papier, verre et un circuit de collecte distinct pour les déchets de papeterie matériaux et ainsi permettre leur valorisation en matière ou énergétique. Le non-respect de la collecte différenciée entraînera des pénalités.

Au titre de la prestation de gestion des déchets, il est demandé au titulaire, d'effectuer les opérations de tri permettant de séparer les différents matériaux et ainsi permettre leur valorisation en matière ou énergétique.

Ces opérations devront être réalisées selon la réglementation en vigueur et notamment en respectant les dispositions du code de l'environnement.

En aucun cas, le titulaire ne pourra se défaire de son obligation de gestion différenciée de la collecte des déchets, et il s'engage à l'effectuer suivant le type de déchets à traiter pour le compte de l'administration. A défaut, l'administration appliquera une pénalité pour non-respect de la collecte différenciée. Le titulaire se charge de la valorisation des bio-déchets traités à la source dans le restaurant administratif, selon la réglementation en vigueur. Il devra faire figurer dans son offre le moyen et le site sur lequel ils seront traités (à défaut une pénalité sera appliquée pour non-respect de la valorisation des bio-déchets).

Le traitement du papier et cartons doit être effectué pour valorisation dans les conditions prévues par le titulaire dans son offre, suivant les résultats du tri effectué en amont.

Le traitement des bouteilles (PET), des canettes alu et fer, emballages ainsi que celui des mégots doit être effectué pour valorisation dans les conditions prévues par le titulaire dans son offre, suivant les résultats du tri effectué en amont.

Un relevé trimestriel précis des tonnages collectés ainsi que les tickets de pesée seront transmis à l'administration. Une analyse annuelle de la valorisation des déchets devra lui être remise. En l'absence de production du relevé, l'administration appliquera la pénalité inscrite au CCAP.

Le prix de rachat fera l'objet d'un titre de perception.

Gestion de collecte et de tri sélectif des déchets ainsi que la mise à disposition de conditionnements (containers, caisses palettes, etc...), la collecte, le vidage et le traitement des déchets dans les filières adaptées.

S'agissant d'une gestion interne des déchets, il appartient au titulaire de prendre en charge l'organisation humaine et matérielle dans sa totalité.

Afin de respecter le schéma d'organisation du tri sélectif mis en place par l'administration, le titulaire doit prendre en charge l'installation et l'équipement en matériel. Il veille à organiser la plateforme de tri de manière à pouvoir accueillir et trier les déchets suivants :

- ✓ Déchets industriels banals en mélange issus des poubelles de bureaux (DIB) ;
- ✓ Déchets alimentaires (mélanges d'emballages souillés et déchets provenant des restes de repas) (DIB) ;
- ✓ Bio-déchets alimentaires triés à la source et récupérés des restaurants administratifs ;
- ✓ Tout venant (encombrants, palettes, etc.) ;
- ✓ Cartons ;
- ✓ Papiers divers (couleurs, journaux, magazines, imprimés...) ;
- ✓ Bouteilles plastique (PET) ; canettes alu et fer, emballages
- ✓ Mégots ;
- ✓ Verre recyclable (bouteilles, bords alimentaires...).

- ✓ Cartouches d'encre
- ✓ Piles

L'entretien et la maintenance des équipements et matériels sont à la charge du titulaire.

Il s'engage également à assurer les vérifications générales périodiques des équipements de travail qui en font l'objet et devra fournir à l'administration le planning annuel des interventions les rapports de vérifications. Le titulaire doit garantir la parfaite hygiène des lieux et des matériels et plus particulièrement celle des containers. Dans ce cadre, il procède à :

- ✓ Un nettoyage journalier à l'aide de produits adaptés (antibactériens, antimicrobiens et désodorisants) qu'il doit fournir
- ✓ Et bi-hebdomadaire pour les emplacements, au moyen d'un nettoyeur haute pression ou autre.

La collecte des déchets sur tous les points déchets (notamment des points d'apports volontaire constituant la très grande majorité des points déchets, l'acheminement des déchets, l'enlèvement ainsi que la valorisation des déchets.

Cela inclus

- ✓ La mise en place d'une procédure de tri sélectif des déchets visant à la séparation entre :
 - Papier
 - Bouteilles en plastique et canettes : / non recyclable (valorisation énergétique).
 - Nombre de bac en apport volontaire à titre indicatif,
- ✓ La fourniture et mise en place des bornes et réceptacles (selon le BPU) de collecte des déchets selon la procédure de tri sélectif du site,
- ✓ La collecte des déchets contenus dans les différentes bornes et réceptacles,

Contractualisation et gestion de l'interface avec le(s) entreprise(s) en charge de l'enlèvement des déchets (appel à l'entreprise pour enlèvement des bennes et conteneurs),

Enlèvement des déchets vers les centres de traitement adéquats,

Gestion des bordereaux de suivi des déchets,

Mesure et enregistrement des volumes de déchets par typologie de déchets, et par bâtiment

Fourniture d'un reporting spécifique à cette activité.

Le titulaire s'engage à favoriser les filières de traitement permettant le recyclage et la valorisation des déchets dans le respect absolu de la réglementation en vigueur.

Bien que certains déchets soient triés à la source par les agents (papiers en mélange, verre recyclable, cartouches d'encre, piles...) **le titulaire** devra veiller à ce que le volume de déchets récupérés soit le plus fin possible afin d'en assurer la valorisation ou le recyclage. A défaut, l'administration appliquera une pénalité pour non-respect de la collecte différenciée suivant l'article 23.17 du CCAP.

Le titulaire s'engage à avoir recours à des organismes de transport et de traitement des déchets autorisés au sens de la législation (Code de l'Environnement livre V - titre IV article R.541-50 à R.541-58) à stocker, traiter, valoriser ou faire transiter les déchets qui leur sont confiés. Il devra fournir les autorisations préfectorales de transport et/ou de traitement des déchets.

Un relevé trimestriel précis des tonnages collectés ainsi que les tickets de pesée seront transmis à l'administration. Il est donc nécessaire d'avoir une pesée embarquée avec obligation de transmission des tickets de pesée. Une analyse annuelle de la valorisation des déchets devra lui être remise. Le prix de rachat fera l'objet d'un titre de perception dans les conditions prévues à ladite annexe.

Le titulaire devra impérativement communiquer l'adresse des lieux de traitement des déchets.

4.2.3 Dératisation, désinsectisation et désinfection des locaux (3D)

Il est demandé au titulaire la mise en place d'une prestation de dératisation, de désinsectisation et de désinfection pour l'ensemble du site en infrastructure et superstructure (y compris locaux déchets, espace cafétéria, espace de restauration, quai de livraison, locaux d'archives et de stockage, et espaces extérieurs...) concernant l'ensemble des sites :

Cette prestation comprend, sans que cette liste ne soit exhaustive :

- ✓ La lutte contre l'infestation des insectes et rongeurs.
 - La lutte contre l'infestation des punaises de lit avec intervention canine ou autre procédure.
 - L'examen des locaux pour rechercher la présence de nuisibles.
 - Le repérage des cheminements.
 - Le traitement préventif des locaux.
- ✓ Les opérations curatives d'élimination : O Par pulvérisation,
 - Par nébulisation,
 - Par fumigation,

- Par poudrage.
- La pose de pièges.
- Par cryogénisation

Le titulaire a en charge la lutte contre les rongeurs, les insectes, et les infections microbiennes. Cette prestation se décompose de la façon suivante :

- ✓ Un traitement initial garanti annuel comprenant :
 - La destruction des souris, des surmulots et des rats...,
 - La destruction des blattes et des blaps...,
 - La désinfection microbienne des zones sensibles.
 - Le traitement des punaises de lit

Le titulaire s'assure, lors de sa première intervention annuelle, du retrait :

- ✓ De toute boîte laissée par le prestataire sortant,
- ✓ De la signalétique relative au passage du technicien,
- ✓ De mettre en œuvre la procédure de dératisation (c'est-à-dire la destruction totale des souris, des surmulots et des rats) et de désinsectisation (entendue comme la destruction définitive des blattes et des blaps) dans l'ensemble des sous-sols, en rez-de-chaussée, en étage, dans les cours, patio les terrasses et tout particulièrement dans les parkings, les locaux poubelles et les « zones de vie ».

La société dépose des pièges, les boîtes à appâts et tout autre matériel de saisie ou d'élimination conforme à la réglementation en vigueur et qu'elle estime nécessaire afin de prévenir le retour desdits rongeurs ou insectes. Le titulaire se charge de l'enlèvement de tous les cadavres et leurs destructions. Il devra aussi disposer de matériels renforcés et plus performants en cas de présence importante de nuisibles.

En complément des annexes au CCTP, le titulaire devra fournir le planning annuel d'intervention pour le suivi et la maintenance des appareils autonomes de capture. Un mode opératoire devra être présenté dès la notification du marché pour validation et à chaque intervention.

Le titulaire réalise également la désinfection microbienne des locaux en zone sensible (cuisines, zones de restauration, « zones de vie », vestiaires, locaux poubelles, sanitaires, salles de sport, locaux techniques etc.). Le titulaire doit disposer d'une habilitation technique HO/BO pour toute intervention dans un local technique y compris locaux informatiques.

Concernant le traitement « des punaises de lit », le titulaire devra intervenir sous 24h (sous réserve de pénalités)

A chaque intervention, le titulaire rédige un rapport faisant état de l'importance de l'infection, du type de nuisible, des lieux concernés et des produits utilisés. Une copie de ce rapport doit être remise au responsable de bâtiment

- ✓ Un suivi préventif destiné à pallier les risques de réinfection

Le titulaire assure un suivi préventif pour pallier tout risque de réinfection comprenant au moins les prestations suivantes :

- La vérification de l'absence des nuisibles dans toutes les zones de bâtiment ;
- Le renouvellement, si nécessaire, des produits et matériels disposés dans le cadre de la destruction ;
- La désinfection microbienne des zones sensibles.

4.3 PRESTATIONS HORS FORFAIT

4.3.1 Prestations hors forfait

Les prestations occasionnelles, désignent, des prestations telles que décrites dans l'annexe financière et pour lesquelles il peut survenir un besoin supplémentaire par rapport à la fréquence prévue.

Ces prestations hors forfait font l'objet d'un bon de commande et sont rémunérées selon le bordereau des prix unitaires. Le titulaire devra répondre à cette demande sous 48h afin de fournir la date ou le planning d'intervention. Sans réponse ou sans intervention du titulaire, au-delà du délai de 72h, une pénalité pour non-respect du délai d'intervention sera appliquée.

4.4 FOURNITURE MATÉRIELS, EQUIPEMENTS, CONSOMMABLES 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 aux articles du CCTP et aux indications figurant dans le mémoire technique remis par le titulaire lors de son offre.

Le titulaire 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 le client et ce à chaque changement opéré sur le site.

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

suivant l'article 23.21 du CCAP.

4.4.1 Fournitures des consommables sanitaires

Le Prestataire fourni, met en place et assure le renouvellement de l'ensemble des fournitures consommables sanitaires et d'hygiène nécessaires à la bonne exécution de ses prestations. L'approvisionnement s'effectuera sans aucune rupture de stock.

Le Prestataire prendra à sa charge le stockage et l'approvisionnement des fournitures sanitaires dans les locaux prévus à cet effet et assurera leur mise en place dans les blocs sanitaires. Cette prestation devra être adaptée en fonction du nombre d'utilisateurs des parties communes et services généraux.

Dans un souci d'hygiène, le produit lavant choisi pour le lavage des mains devra permettre un nettoyage efficace avec une fluidité approprié au distributeur de savon.

Le TITULAIRE doit réaliser la fourniture et le réassort des consommables sanitaires dès que nécessaire ainsi que le changement des recharges afin de garantir à l'administration un service de qualité sans rupture.

Caractéristiques :

Ces consommables devront posséder des caractéristiques suivantes :

- ✓ Papier hygiénique :
 - Confort de papier ouate de cellulose - 1 pli,
 - Blanc,
 - Grammage : 9/m2, 1 X 22,5 gr (+/-5%) NFO 01003
- ✓ Savon
 - Ph neutre (+/-0.5),
 - Aspect liquide, couleur au choix,
 - Odeur neutre,
 - Densité : 1,036 +/- 0,005,
 - Solubilité totale dans l'eau.

Les produits fournis par le TITULAIRE doivent répondre aux exigences des règles d'hygiène et de sécurité et également à la conservation des surfaces nettoyées.

Le TITULAIRE s'engage à ce que les consommables soient issus d'un processus de fabrication ayant des impacts réduits sur l'environnement au regard des critères définis dans l'écocycle européen : émission dans l'eau et dans l'air, utilisation d'additifs et de produits chimiques et de fibres, gestion durable des forêts et gestion des déchets.

Le TITULAIRE s'engage à la tenue d'un stock de consommables sur site correspondant à une consommation mensuelle moyenne afin d'éviter toute rupture.

Le TITULAIRE estime et adapte les quantités pour permettre un remplissage continu des distributeurs, et de manière à assurer un service continu sans aucune rupture pendant les horaires d'utilisation de chaque sanitaire.

Les fournitures, non exhaustives, à la charge du Prestataire dans le cadre de son forfait sont :

- ✓ Papier essuie mains, tissus essuie mains,
- ✓ Papier toilette,
- ✓ Savon liquide,
- ✓ Gel douche vestiaires douches,
- ✓ Recharge de produit antibactérien,
- ✓ Sacs poubelles, poubelles (codes couleurs pour le tri sélectif)
- ✓ Recharge assainisseur d'air,
- ✓ Renouvellement entretien des tapis autant que nécessaire,

Le Prestataire doit mettre à jour l'état du stock de consommables au fur et à mesure des mouvements (entrée et sortie). Le stock et les mouvements seront valorisés en tenant compte du stock du Prestataire et du stock Client. Il doit être en mesure à tout moment de fournir au Client un état précis de l'ensemble des éléments.

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

4.4.2 Fournitures des produits d'entretien et d'hygiène

Le Prestataire fourni, utilise et assure le renouvellement de l'ensemble des produits d'entretien et d'hygiène nécessaires à la bonne exécution de ses prestations.

Les produits utilisés pour les opérations de nettoyage, de propreté, d'hygiène et d'entretien doivent s'inscrire dans la démarche de développement durable, à savoir, la préservation de l'environnement qui inclut l'environnement de travail.

Aussi, les équipements et les produits choisis pour le nettoyage comme pour les consommables proposés devront être de type vert «

Eco-label » ou autres :

- ✓ Être homologués et choisis de façon à réduire au minimum l'impact sur l'environnement. Le Prestataire devra également s'assurer que le surdosage est impossible et décrire les mesures qu'il prend à cet effet,
- ✓ Limiter la formation d'aérosols, et d'une façon générale limiter le risque pour les utilisateurs et les occupants,
- ✓ Capter les particules fines lors de l'aspiration,
- ✓ Permettre un réel nettoyage (enlèvement de la saleté),
- ✓ Éviter autant que faire se peut de favoriser le développement des résistances des micro-organismes par l'usage abusif de désinfectant,
- ✓ Avoir été testé préalablement par le Prestataire sur chaque type de surface afin d'en garantir l'intégrité (trace, couleur, aspect, solidité).
- ✓ Avoir une fiche descriptive du produit, (sa chimie, les risques occasionnés, la traçabilité d'utilisation)
- ✓ Être en capacité de rentrer dans une démarche de développement durable de type HQE Exploitation.

Les cires et émulsions appliquées seront antidérapantes et non collantes ; les ingrédients nécessaires aux travaux d'entretien ne devront être ni corrosifs, ni émettre des vapeurs pouvant provoquer des dommages ou incommoder le personnel.

Ces produits seront en outre conformes aux dispositions des textes en vigueur qui régissent notamment les activités de nettoyage, de vitrerie et de fournitures sanitaires. Le Prestataire assure la veille technique et technologique de ses produits.

Les produits, non exhaustifs, à la charge du Prestataire dans le cadre de son forfait sont : lavant, nettoyant, lustrant, cirant, dépoussiérant, décapant, désinfectant, détartrant, ...

La liste des produits entreposés dans le bâtiment est soumise à l'accord préalable du Client, le Prestataire en demeure le responsable. Les produits utilisés sont stockés dans des conditions conformes à la législation du travail, à la réglementation des sites et à la sécurité des produits chimiques.

L'acheminement des matériels et produits nécessaires à l'exécution des Prestations devra être effectué selon les dispositions et consignes définies par le Prestataire. Le stockage des produits devra être limité aux quantités requises pour une période d'utilisation de deux (2) mois. Le stockage des produits et des matériels devra être effectué dans les locaux réservés à cet effet par l'administration dans des conditions respectant les règles définies en matière de sécurité par le code du travail en matière de ventilation des locaux et de prévention du risque chimique. Toute précaution sera prise, par le Prestataire, pour respecter la réglementation en vigueur notamment en matière d'environnement.

Le Prestataire est responsable du transport et de la manutention de tous les produits. Le Prestataire doit débarrasser le site des emballages conformément à la réglementation en vigueur.

Aucun appareil de nettoyage ou produit ne devra être abandonné en dehors des emplacements autorisés, ou laissés sans rangement après utilisation, sous peine d'évacuation sans préavis par l'administration, les frais d'évacuation étant à la charge du Prestataire.

4.4.3 Équipements sanitaires

Le TITULAIRE assurera la fourniture, la mise en place et la maintenance de l'ensemble des appareils suivants :

- ✓ Dérouleurs de papier hygiénique,
- ✓ Distributeurs de savon,
- ✓ Réceptacle hygiène féminine – pochettes.
- ✓ House de siège jetable papier toilette avec fixation de son support recharge au mûr.
- ✓ Balayette WC

Ces équipements seront à remplacer dans leur totalité à la prise en charge du Marché. Ils devront posséder des caractéristiques générales et particulières similaires à l'énoncé ci-dessous :

- ✓ Gamme homogène,
- ✓ Carter et capots en métal ou plastique ABS avec traitement ou protection,
- ✓ Matériel à clef unique,
- ✓ Visualisation de l'état de charge,
- ✓ Conteneurs de protection féminine auront les caractéristiques suivantes :
 - Contenance minimale 25 litres,
 - Conteneur devant être accroché aux murs. Garanti contre le développement bactéricide en interne à l'appareil. Le bactéricide présent sera conforme à la Norme NF T 71-151,
 - Le TITULAIRE devra s'assurer de la traçabilité du traitement et de la destruction des contenants. Il devra fournir à chaque demande de l'administration tous les documents justificatifs de destruction,
- ✓ Distributeur de savon auront les caractéristiques suivantes :
 - Appareil acceptant les produits en diffusion crème, diffusion mousse ou gel cosmétique,
 - Fonctionnement en poussée pour délivrer le savon,

- ✓ Distributeur de papier hygiénique devra utiliser des rouleaux.

Le TITULAIRE assure également la maintenance des équipements sanitaires.

Le TITULAIRE fait son affaire du remplacement de distributeurs de consommables défectueux de manière à assurer la qualité de service.

Cette maintenance comprendra obligatoirement la garantie de fonctionnement, la garantie d'aspect (contrôle qualité) et la garantie de remplacement des appareils en cas de détérioration ou déprédation.

Une révision annuelle avec mise à niveau du parc, en respect de la gamme initiale, est souhaitée.

Dans le cadre de la gestion et la maintenance de ces distributeurs de consommables, le TITULAIRE pourra proposer le changement des équipements au titre de l'innovation. Toute demande de changement devra être effectuée auprès de l'administration pour validation.

4.4.4 Matériels et outillage

Dans le cadre de son forfait, le Prestataire met à la disposition de ses agents les matériels et outillages nécessaires à la bonne exécution de ses prestations et ce, dans le respect de la sécurité, de la conformité et de la réglementation en vigueur. (Outillage, Aspirateurs, mono brosse, auto laveuse, balais, brosses, chariots, nacelles, échafaudages, ...).

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).

4.5 MANAGEMENT ET ORGANISATION DU TRAVAIL

Le management et l'organisation du travail concerne l'ensemble des prestations de ce présent marché à savoir :

- ✓ Hygiène des locaux
- ✓ Logistiques des bâtiments
- ✓ Accueil des agents

4.5.1 Généralités – Consignes

Le personnel employé par l'entreprise et dédié à la réalisation des prestations faisant l'objet du marché aura une tenue uniforme et mentionnant la raison sociale de l'entreprise.

Tous les agents intervenant pour le compte du titulaire dans les locaux de l'administration, y compris le personnel d'encadrement et les éventuels sous-traitants, doivent en permanence porter un badge avec photo indiquant leur nom, leur prénom, le nom de leur entreprise. Aucun agent ne sera admis dans les locaux de l'administration s'il n'est muni distinctement de son badge portant les indications définies ci-dessus.

Le titulaire doit doter son personnel d'un vêtement de travail et de tout équipement de protection individuel prescrit par la réglementation en fonction de la nature des tâches qu'il réalise. Les vêtements de travail et de protection doivent être tenus en permanence dans un état de bonne propreté.

Aucun agent ne sera admis dans les locaux de l'administration s'il porte un vêtement de travail sale ou une tenue négligée.

Le nombre des personnels d'exécution sera déterminé par le titulaire en fonction des travaux à réaliser.

Ce personnel sera encadré en permanence par un responsable et / ou chef d'équipe sur site qui sera l'interlocuteur privilégié du client.

Le personnel d'encadrement aura la responsabilité de la bonne exécution des travaux, de la discipline, de la tenue des locaux de stockage, des vestiaires et de la tenue du personnel dans les locaux.

Le titulaire devra assurer la présence du personnel en cas de grèves, pandémie afin d'assurer sa prestation sous réserve de pénalités

4.5.2 Management de la prestation

Le titulaire assure l'ensemble des tâches lui permettant de respecter ses objectifs de résultats pour toutes les prestations du présent Contrat. Il met en place, au titre du présent contrat, les outils et procédures permettant d'assurer la mesure de la qualité de service et de reporting auprès de l'administration.

Le Prestataire s'engage à :

- ✓ Assumer, sous sa responsabilité exclusive, l'organisation du travail, la discipline, le respect des consignes et règlement intérieur de l'établissement, l'administration et la bonne tenue de son personnel,
- ✓ Contrôler régulièrement le bon déroulement des prestations qui lui sont confiées et le respect des consignes données à son personnel,

- ✓ Assurer la permanence de ses prestations, de telle façon que la mission, objet du présent Contrat, soit parfaitement remplie,
- ✓ Se conformer aux normes, règlements et réglementations pour l'exécution des tâches qui lui incombent,
- ✓ Faire en sorte que ses interventions ne provoquent aucune gêne des occupants, visiteurs, ni désordre sur le site,
- ✓ Assurer un suivi rigoureux, l'inspection, le contrôle nécessaire des opérations, tâches réalisées ainsi que l'autocontrôle de la qualité rendue dans le cadre de la prestation,
- ✓ Assurer un suivi accru des zones et locaux sensibles en intégrant un haut niveau de prévention, d'anticipation et de réactivité en cas d'urgence d'intervention,
- ✓ Assurer le maintien de la propreté et de l'hygiène des zones et locaux communs, procéder à la remise en ordre systématique de ceux-ci, y compris l'enlèvement des déchets, tag, mégots dans les abords,
- ✓ Assurer les recouvrements et remplacements de son personnel,
- ✓ Limiter le « turn-over »
- ✓ Procéder aux tests de Qualité et des niveaux de compétences nécessaires avant la mise en place des agents dans le cadre de la titularisation et/ou des remplacements.

Un Responsable nommément désigné sera chargé du suivi :

- ✓ De la mise en œuvre de l'organisation présentée par le Prestataire dans son offre et de la tenue des plannings,
- ✓ Du contrôle de la qualité des prestations,
- ✓ De la vérification de la prise en compte des doléances des usagers,
- ✓ De la sécurité du personnel et des biens,
- ✓ De la formation du personnel à l'obligation de résultats.
- ✓ De la communication ascendante et descendante avec l'équipe,
- ✓ De la mise en application des décisions prises en commun avec l'administration
- ✓ Assurer la coordination, la communication permanente,
- ✓ Assurer le management, la gestion et la coordination des agents de permanence en journée et les relais avec les équipes,
- ✓ La gestion et le suivi des opérations quotidiennes, les demandes d'intervention du Client, déclencher les opérations correctives nécessaires avec toute la réactivité qui s'impose
- ✓ Renseigner, la main courante, l'outil informatique
- ✓ Vérifier la présence et l'efficacité du personnel,
- ✓ Assurer les rondes de contrôle qualité et d'inspection des zones et locaux sensibles, les remettre en ordre si nécessaire (abords extérieurs, zones fumeurs, atrium, halls d'accueils, sanitaires communs, parkings, ...)
- ✓ Veiller en permanence au maintien en parfait état des locaux et corriger si besoin,
- ✓ Effectuer les opérations quotidiennes liées à la permanence et définies pour l'entretien, le nettoyage et l'hygiène des locaux,
- ✓ Procéder à la remise en ordre et à la propreté, vérifier l'état et la disponibilité des équipements nécessaires en suivant le planning d'occupation,
- ✓ Vérifier l'hygiène et la propreté des sanitaires, vestiaires,
- ✓ S'assurer de l'évacuation et la mise place des conteneurs de cartouches d'encre, pile vers le local de stockage des déchets,
- ✓ Intervenir sur toute demande du Client,
- ✓ Assurer la synergie de services avec les différents prestataires en précisant les anomalies constatées pour intervention (maintenance, sécurité/sûreté, ...)
- ✓ Rédiger les reportings et indicateurs de qualité et de performance,
- ✓ Etc...

4.5.3 Qualification- Personnel : Encadrement (Responsable contrat / Chef d'équipe)

Les prestations seront assurées par du personnel qualifié maîtrisant parfaitement :

- ✓ Le français (écrit et oral),
- ✓ Le management des opérations, les directives,
- ✓ La gestion administrative et technique de l'ensemble des prestations,
- ✓ Les méthodes et procédés de nettoyage, de propreté et d'hygiène à appliquer selon la nature des revêtements,
- ✓ Les méthodes et procédés de nettoyage, de propreté et d'hygiène en cas de pandémie,
- ✓ Les techniques d'utilisations des appareils et outils de mise en propreté et la réglementation sur le travail en hauteur, les risques électriques et sur l'environnement.
- ✓ L'usage et la nature des produits à appliquer dans le strict respect de l'environnement et de la réglementation,
- ✓ L'utilisation des outils informatiques (Word, Excel, Notes, Internet Explorer, reporting de la prestation).

4.5.4 Qualification : agents spécialisés, agents de nettoyage

Les prestations seront assurées par du personnel qualifié maîtrisant parfaitement :

- ✓ Le français (oral),
- ✓ Les méthodes et procédés de nettoyage, de propreté et d'hygiène à appliquer selon la nature des revêtements,
- ✓ Les méthodes et procédés de nettoyage, de propreté et d'hygiène en cas de pandémie,
- ✓ Les techniques d'utilisations des appareils et outils de mise en propreté,

- ✓ L'usage et la nature des produits à appliquer dans le strict respect de l'environnement et de la réglementation,
- ✓ Les règles de prévention et de sécurité, l'application des consignes et du plan de prévention.

Le personnel du Prestataire devra justifier de deux ans minimums d'exercice de la profession de nettoyage dans une ou plusieurs sociétés, sans interruption de plus de deux mois avant son détachement sur l'immeuble.

Le minimum requis du personnel affecté par le Prestataire sera suivant la Convention Nationale des Entreprises de nettoyage et de propreté.

Avant la mise en place, les agents formant l'équipe de base recevront une formation sur le site, de 2 jours à charge du Prestataire, pour la connaissance de l'ensemble immobilier et des consignes générales.

De même les agents de remplacement devront être formés et testés aux spécificités du site afin de garantir la continuité de la qualité de prestation et l'application stricte des consignes du site.

4.5.5 Personnel de permanence

Sur les bâtiments le titulaire affecte en permanence un agent de nettoyage (7 heures à effectuer par jour ouvré au-delà de la durée d'intervention tel que précisé dans les fiches de site annexées au présent CCTP

L'agent de permanence aura pour mission de :

- ✓ Effectuer les rondes de vérification de la propreté du site (intérieur et extérieur) en journée,
- ✓ Désinfecter les points de contact (pandémie, contexte sanitaire exceptionnel, etc.),
- ✓ Réapprovisionner les consommables sanitaires,
- ✓ Mettre en œuvre des prestations approfondies non réalisables dans le cadre des horaires des équipes de nettoyage du matin,
- ✓ Répondre aux demandes d'intervention : exécution de tâches de nettoyage hors forfait dues à une dégradation subite de l'hygiène,
- ✓ Nettoyer les salles de réunion si disponibilité pour avancer la phase de nettoyage classique du matin.

L'agent de permanence devra pouvoir être joignable à tout moment et donc être doté par le TITULAIRE, et à ses frais, de téléphone portable.

Désinfection en période de crise sanitaire : Pendant les périodes de crise sanitaire, le TITULAIRE réalisera, une désinfection renforcée des surfaces et notamment des points de contact, par l'utilisation de produits désinfectants, bactéricides, fongicides, virucides actifs à minima deux (2) fois par jour.

Il s'agit de désinfecter les points de contacts suivants : interrupteurs, poignées de portes, boîtier de commande de climatisation, main courante et garde-corps, bouton et clavier d'ascenseur, panneaux de contrôle des copieurs et imprimantes partagées, robinetterie, sanitaires, comptoir d'accueil, etc.

Le TITULAIRE assurera uniquement la désinfection des points de contacts cités ci-dessus 1 fois par jour en temps normal.

En cas de suspicion de cas infecté ou de contamination constatée, il sera demandé au TITULAIRE d'assurer une désinfection intégrale des locaux sur la base d'une commande spécifique, rémunérée selon le bordereau de prix unitaire. Cette désinfection sera réalisée par nébulisation.

4.5.6 Suivi opérationnel – Rapport Mensuel d'activité – Rapport Annuel d'activité

Le présent marché sera suivi opérationnellement par le responsable secteur ou, le cas échéant par son représentant.

Il sera l'interlocuteur unique du titulaire sur tous les aspects opérationnels du suivi contractuel de la prestation (devis, commandes, factures, contrôles, dysfonctionnements, audit ...)

Le Prestataire désigne un interlocuteur unique joignable pendant les heures de service ainsi qu'un remplaçant. Les différentes réunions de lancement et de suivi permettent d'établir la relation Client/Prestataire.

Le Représentant du Prestataire prépare l'ordre du jour des réunions et l'adresse au Client quarante-huit (48) heures avant chaque réunion.

Pour chaque réunion, un compte rendu est rédigé par le Prestataire. Il est adressé au Représentant du Client dans les 48 heures de la réunion. Le compte rendu est considéré accepté, si le Client n'a formulé aucune remarque dans les dix (10) jours ouvrés de sa réception.

Les participants au comité de suivi du Marché seront à minima :

- ✓ Pour l'administration :
- ✓ Les responsables du suivi des prestations,
- ✓ Toute personne jugée utile, compte tenu de l'ordre du jour.
- ✓ Pour le TITULAIRE,
- ✓ Le(s) Responsable(s) du pilotage des prestations,

Toute personne jugée utile, compte tenu de l'ordre du jour

Le titulaire pourra, par ailleurs pour assurer notamment la traçabilité des prestations, proposer des outils de reporting sur un support numérique.

4.5.6.1 Point journalier

Tous les jours ouvrés, un point journalier se tient sur site en présence du (des) représentant(s) des équipes opérationnelles du TITULAIRE. Cette réunion a pour objectif d'évoquer, suivant la fiche journalière remise par le TITULAIRE :

- ✓ Les principaux faits marquants de la journée passée,
- ✓ Les éventuelles interventions en astreinte réalisée,
- ✓ Les événements du jour,
- ✓ Les principaux événements à venir

4.5.6.2 Comité technique mensuel (COTEC)

Le TITULAIRE anime, chaque mois, une réunion périodique de coordination, selon un calendrier défini en accord avec l'administration.

La réunion mensuelle (intégrant l'ensemble des prestations couvertes, à savoir Hygiène, logistique, accueil,) analyse le rapport d'activité mensuel fourni au plus tard le 10 suivant le mois concerné. Elle sert notamment à :

- ✓ Analyser l'activité de la période précédente et identifier des actions préventives ou correctives le cas échéant,
- ✓ Suivi (mensuel et cumulé des demandes par domaines et sous domaines d'intervention.
- ✓ Suivi du respect des temps d'interventions
- ✓ Informer sur les chantiers ou événements prévus pour la période à venir,
- ✓ Analyser les budgets, les dépenses et les engagements à venir,
- ✓ Identifier les plans d'actions suite à un non-respect des engagements contractuels et/ou confirmer l'application de pénalités.
- ✓ Suivi du hors forfait (suivi financier et quantitatif des prestations clôturées / en cours / à venir), suivi des devis : Proposés, acceptés, en cours, finalisés non facturés, suivi des commandes en cours et de la facturation
- ✓ Tous les trimestres, et en complément des données d'activité mensuelle, un point relatif à un suivi du plan d'amélioration continue (ensemble des actions correctrices en cours/à envisager, actions d'amélioration ...) est présenté par le Prestataire.

4.5.6.3 Comité stratégique semestrielle (COSTRAT)

Le comité stratégique est une réunion périodique semestrielle (intégrant l'ensemble des prestations couvertes, à savoir Hygiène, logistique, accueil), la planification de cette réunion pourra évoluer afin d'aborder si besoin et sans attendre des sujets relatifs au fonctionnement du contrat.

Ce comité a lieu en présence de la direction du TITULAIRE et de la direction de l'administration.

Cette réunion a pour objectif de présenter un bilan sur la période écoulée et fixer la stratégie à suivre sur les six prochains mois.

Les COSTRAT opèrent un bilan de la période passée, évoque les prévisions et grandes orientations pour la période à venir, fixent les éventuels nouveaux objectifs et indicateurs associés, analysent les conditions de maintien ou de cessation du contrat, définissent les éventuels éléments de facturation exceptionnelle.

À ce titre, dix (10) jours avant la tenue du comité stratégique, sur la base de la période écoulée depuis le précédent comité stratégique (ou pour le premier comité stratégique depuis le début de la prestation), le TITULAIRE doit la fourniture d'un bilan d'activité comprenant les éléments suivants :

- ✓ Un bilan général argumenté de la prestation, reflétant la vision du TITULAIRE, il sera confronté, le cas échéant, à celle de l'administration
- ✓ L'organigramme complet des équipes, et récapitulatif des mouvements,
- ✓ Un tableau de bord synthétisant l'ensemble des indicateurs,
- ✓ La synthèse des non-conformités et pénalités,
- ✓ La politique qualité et amélioration continue,
- ✓ La synthèse des contrôles fait en interne et par l'administration.
- ✓ Le suivi des éventuelles habilitations du TITULAIRE.

Le TITULAIRE diffuse un compte-rendu du COSTRAT à l'administration au plus tard cinq (5) jours ouvrés après la réunion.

4.5.6.4 Réunion annuelle

Une Réunion Annuelle d'Activité et de Contrat (intégrant l'ensemble des prestations couvertes, à savoir Hygiène, logistique, accueil...) est organisée par le Prestataire en présence des personnes prévues lors des réunions mensuelles d'activité ainsi que des Représentants signataires du contrat.

A la demande, un représentant du Prestataire des services ingénierie et/ou commercial pourra participer à cette réunion. Trois (3) semaines avant, le Prestataire fournit au Client le rapport d'activité annuel ainsi qu'un ordre du jour à compléter (48 heures avant la réunion), le cas échéant, par les représentants du Client.

Un rapport d'activité annuel à fournir par le titulaire comprendra à minima :

- ✓ le bilan des actions passées (planifiées, réalisées avec les dates de passage, temps passés),
- ✓ un fichier au format Excel des prestations hors forfait et occasionnelles, comportant les éléments suivants :

- désignation des prestations réalisées,
- n° et date des bons de commande,
- n° et date des factures,
- la durée et la ou les dates d'intervention,
- le bâtiment concerné,
- la référence des lignes du BPU utilisées pour construire le devis ainsi que les quantités et prix unitaires,
- les éventuelles propositions de chantiers et améliorations.

4.5.7 Suivi documentaire de l'exécution des prestations

L'absence des documents exigés au titre du présent article remplis et visés aux conditions ci-dessous appellera une pénalité pour non-exécution de la prestation.

La bonne tenue et le contenu de l'ensemble des documents exigés pour le suivi de l'exécution nécessaires à la bonne exécution des prestations seront vérifiés au cours des contrôles contradictoires de qualités et de l'audit documentaire semestriel.

4.5.8 Cahier de liaison ou outil informatique

Le titulaire mettra en place un cahier de liaison ou un outil informatique. Il devra être consulté et tenu à jour quotidiennement par le chef d'équipe du titulaire et l'administration. Il devra y figurer le rapport quotidien des prestations exécutées ainsi que les anomalies constatées au cours de l'exécution des prestations, signé par le titulaire et contre signé par l'administration.

Les demandes spécifiques de l'administration ou les corrections à apporter aux prestations qui ne seraient pas conformes au présent CCTP sont gérées par l'intermédiaire du cahier de liaison.

Le responsable logistique notera, en particulier, dans ce cahier de liaison :

- ✓ l'ensemble des incidents quotidiens rencontrés pour lesquels le titulaire devra mener une action corrective. Les actions correctives devront être engagées au maximum dans les vingt-quatre (24) heures suivant la date à laquelle a été signalé le dysfonctionnement dans la main courante ;
- ✓ les diverses remarques relatives à la qualité de service
- ✓ des instructions particulières destinées à l'équipe de nettoyage
- ✓ Les indications sur les petites pannes par le personnel du titulaire pendant le déroulement de leur prestation
- ✓ Les demandes de prestations exceptionnelles

4.5.9 Calendrier des opérations non quotidiennes

Chaque début de trimestre, le titulaire proposera à l'administration le calendrier des opérations non quotidiennes (prestations complémentaires). Ce calendrier devra être validé par l'administration avant le démarrage des prestations planifiées.

4.5.10 Procédures de contrôles contradictoires de qualité et notation

Contrôle contradictoire

Le titulaire devra fournir pour validation à l'administration dès la notification du marché le support numérique avec reprise des notations. Ce support devra intégrer les notations définies ci-après par l'administration. La non fourniture de ce support entraînera des pénalités conformément à l'article 23.23 du CCAP.

Les contrôles contradictoires de qualité auront pour objet de :

- ✓ vérifier la bonne exécution des prestations,
- ✓ constater les éventuelles anomalies par rapport aux prestations définies au présent CCTP,
- ✓ s'assurer le cas échéant que le titulaire met en œuvre rapidement toutes les dispositions nécessaires visant à corriger ces anomalies,
- ✓ de déclencher éventuellement la mise en place d'un plan d'action et/ou l'application de pénalités.

Ces contrôles contradictoires de qualité seront effectués régulièrement. Les dates seront définies par l'administration sans délai de prévenance.

A titre indicatif un contrôle contradictoire qualité sera effectué de manière hebdomadaire et par bâtiment. L'administration se réserve la possibilité d'en effectuer plus si elle le juge nécessaire sans que le délai entre deux contrôles consécutifs ne puisse être inférieur à 8 jours calendaires.

Les contrôles contradictoires de qualité seront réalisés en présence du représentant de l'administration et du chef d'équipe du prestataire de site ou son représentant.

Les contrôles contradictoires de qualité seront effectués à l'aide des fiches de contrôle :

Les rendez-vous auront lieu au plus tard à 9h00 dès la fin de la réalisation des prestations quotidiennes.

Lors de chaque contrôle contradictoire de qualité, seule une partie représentative des locaux concernés par les prestations sera contrôlée. Les locaux suivants seront contrôlés et choisis au dernier moment, sur décision de l'administration. Ces locaux seront évalués en fonction du descriptif des prestations et des fréquences figurant en annexe au présent CCTP, selon le type de local concerné et le calendrier des travaux non quotidiens défini conjointement.

Notation :

Chaque élément du descriptif des prestations et des fréquences a une pondération indiquant son poids dans la note qualitative de la catégorie de prestation ou du type de local.

La note attribuée à un élément peut être :

- ✓ mauvais si la qualité n'est pas satisfaisante ou l'opération n'est pas réalisée
- ✓ bon si la qualité est satisfaisante ou l'opération est réalisée

La note qualitative d'une catégorie de prestation ou d'un type de local correspond à 100 multiplié par la somme arithmétique des notes pondérées de chaque élément de la fiche contrôle de qualité divisée par la somme des pondérations des éléments évalués. Lorsqu'un élément du descriptif des prestations et des fréquences n'est pas évaluable, il n'est pas noté et n'est pas pris en compte dans le calcul de la note qualitative d'une catégorie de prestation ou d'un type de local.

Chaque catégorie de prestation ou type de local est évaluée de telle sorte d'avoir une note ramenée sur 100.

Ainsi à la conclusion de chaque contrôle contradictoire de qualité il y aura 10 notes correspondant à l'évaluation des prestations et 10 notes correspondant à l'évaluation de l'entretien des types de locaux.

Chaque note est associée à une appréciation selon les critères suivants :

- ✓ Satisfaisant : supérieur à 90% : Prestation globalement effectuée, mais présentant des manquements au présent C.C.T.P.
- ✓ Insuffisant : Note comprise entre 75% (exclu) et 90% (inclus) : Prestation globalement effectuée, mais présentant des manquements au présent CCTP nécessitant la mise en place d'un plan d'actions correctives immédiat ou, le cas échéant, de pénalités.
- ✓ Non acceptable : inférieur ou égal à 75% : Prestation incomplète, présentant d'importants manquements au présent
- ✓ C.C.T.P. Ce niveau de satisfaction entraînera systématiquement une pénalité

4.5.11 Plans d'actions correctives

Le plan d'actions correctives devra être un document écrit, daté et signé par le chef de pôle. Il appartient au titulaire d'apporter la preuve de la mise en œuvre des actions correctives par tout moyen et le cas échéant, à l'aide du cahier de liaison. Celles-ci devront être réalisées au maximum dans les soixante-douze (72) heures suivant la date du contrôle.

4.6 EXECUTION PRATIQUE DU MARCHE

4.6.1 Horaires : Nettoyage des bureaux, sanitaires, circulations, dégagements, escaliers, halls d'entrée, cabines d'ascenseurs, ateliers et locaux divers

Les interventions doivent être arrêtées en concertation avec le responsable de l'administration sur le bâtiment.

A compter de la date de notifications (Date prévisionnelles, cf Article 2), les prestations de nettoyage sont réalisées du lundi au vendredi sur les plages horaires suivantes cependant l'acheteur se réserve le droit de changer les horaires d'interventions par site des agents prévus dans les annexes au CCTP tout en respectant le volume horaire indiqué.

Le projet des nouveaux horaires d'interventions est notifié au titulaire via la plateforme PLACE.

Cette notification intervient avec un préavis minimal de 30 jours avant l'entrée en application des nouveaux horaires du site indiqué. Ce délai minimum étant incompressible, si la notification intervient moins de 30 jours avant la date d'entrée en application de la nouvelle fiche, cette date est reportée du nombre de jours nécessaires à l'obtention des 30 jours de préavis.

Les nouveaux horaires d'intervention notifiés au titulaire annulent et remplace les horaires précédents en tant que pièce contractuelle portée à l'annexe au CCTP du présent marché. Ces nouveaux horaires entrent en application dans les conditions fixées ci-dessus.

Site :

- ✓ SIEYES : 08h00 à 11h00
- ✓ CONDORCET : 07h00 à 10h00
- ✓ GREGOIRE : 07h00 à 10h00
- ✓ AUSTERLITZ : 08h00 à 11h00
- ✓ ATRIUM : 07h00 à 10h00
- ✓ VINCENT AURIOL : 07h00 à 10h00
- ✓ SEGUR : 07h00 à 10h00

Les plages horaires de présence et les effectifs demandés sont détaillés dans les fiches de site annexées au présent CCTP.

Pour des raisons de service, le responsable de bâtiment peut à tout moment les modifier.

En cas de défaillance d'un agent, le titulaire doit pourvoir à son remplacement dans un délai maximal de deux heures par un agent dûment formé à la réalisation de la prestation et qui présente un profil identique.

Le non-respect de ces dispositions conduit à l'application d'une pénalité prévue à l'article 23.4 du CCAP

4.6.2 Nettoyage des vitres, des parkings, voirie, gare routière, voie technique

Ces prestations devront être réalisées dans la mesure du possible du lundi au vendredi de 7h00 à 18h00 sauf contrainte liée au bâtiment où ces prestations devront être réalisées le samedi de 7h00 à 13h00 sans incidence financière.

Un calendrier prévisionnel de début et fin de prestation, par secteur d'intervention et nature de prestation, est obligatoirement fourni pour les prestations à coût unitaire avant exécution.

Pour la prestation de nettoyage de la vitrerie extérieure à partir de nacelle, le prestataire devra remettre à l'administration dans le mois qui suit la notification du marché la liste du personnel et les habilitations à cette tâche. 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.

En complément du nettoyage hebdomadaire des bureaux, un nettoyage complet des parkings par autolaveuse sera réalisé le samedi une fois par trimestre.

4.6.3 Opérations particulières, prestations hors forfait et prestations à coût unitaire

Ces prestations devront être réalisées dans la mesure du possible du lundi au vendredi de 7h00 à 18h00 sauf contrainte liée au bâtiment où ces prestations devront être réalisées le samedi de 7h00 à 13h00.

Un calendrier prévisionnel de début et fin de prestation, par secteur d'intervention et nature de prestation, est obligatoirement fourni pour les prestations à coût unitaire avant exécution.

4.6.4 Collecte des déchets

Les prestations de collecte doivent être exécutées aux horaires spécifiés par le responsable de bâtiment.

Ces horaires peuvent être modifiés en cours d'exécution, par ordre de service, pour tenir compte des impératifs de fonctionnement des services.

En cas de non-respect des délais d'exécution d'évacuation des déchets, le titulaire se verra appliquer des pénalités dans les conditions précisées à l'article 23.16 du CCAP.

5 ARTICLE 5 - DEFINITION DES PRESTATIONS LOGISTIQUES CONCOURANT AU CADRE DE VIE DES AGENTS

5.1 FINALITE DES PRESTATIONS

Le titulaire a en charge les prestations logistiques du bâtiment concourant au cadre de vie des agents et au bon fonctionnement des services.

5.2 CONSISTANCE DES PRESTATIONS COURANTES ET PERIODICITE

Les fiches de site, annexées au présent CCTP, recensent pour chaque site :

- ✓ Les effectifs demandés ;
- ✓ Les horaires d'intervention ;
- ✓ Les spécificités de fonctionnement de chaque site.

Les prestations les plus courantes à exécuter sur les bâtiments interviennent dans les domaines suivants :

Livraisons et quais de déchargement :

Le prestataire a en charge la réception, le déconditionnement, le tri et l'enregistrement des marchandises, colis, matériels, bouteilles d'eau, fournitures, archives, etc., ainsi que leur livraison dans les étages du bâtiment. Il a en charge l'ouverture ponctuelle des quais de livraisons et de déchargement des bâtiments du lundi au vendredi. Il s'assure de bien réaliser le tri des déchets dans les containers prévus.

Le quai de livraison doit être ouvert

- ✓ Du lundi au vendredi en continu de 7h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00.

Salles de réunion – Gestion des espaces :

Le titulaire a en charge la mise en place des salles de réunion, de réception ou de formation. Cette prestation consiste à :

- ✓ Ouvrir les salles, disposer les tables et mettre en place le matériel demandé,
- ✓ Mettre éventuellement des bouteilles d'eau, serviettes et gobelets sur les tables,
- ✓ Enlever et ranger le matériel ainsi que les consommables non utilisés et fermer les salles

Mobilier et espaces :

Le titulaire procède à de la maintenance sur du mobilier (ouverture de caissons bloqués, changement de serrures...) et à de la petite manutention.

Il peut procéder au recensement des mobiliers et des espaces du bâtiment.

Tâches logistiques diverses :

Le titulaire réalise l'enlèvement de l'ensemble du pilon dans les étages, la sortie des containers à déchets et s'assure que le tri sélectif du papier, du carton, des bouteilles plastiques, des canettes, des emballages...est bien effectué.

Il peut être également amené à effectuer diverses tâches de manutention à la demande.

De plus, il assurera une mission de veille technique et faire remonter au responsable du bâtiment les problématiques techniques rencontrées lors de ses interventions.

5.3 ORGANISATION DU TRAVAIL

Le personnel est impérativement présent sur les plages horaires suivantes :

- ✓ Chevaleret : 07h00 à 18h00
 - 2 agent logistique de : 07h00 à 17h00
 - 1 agent logistique de : 07h00 à 17h00
- ✓ Vincent AURIOL : 07h00 à 18h00
 - 1 agent logistique de : 07h00 à 13h00
 - 1 agent logistique de : 08h00 à 11h00 et de 13h00 a 17h00
- ✓ ATRIUM : 7h00 à 18h00
 - 1 agent logistique de : 07h00 à 13h00
 - 1 agent logistique de : 13h00 à 17h00
 - 1 agent logistique COURRIER de : 08h00 à 12h00
- ✓ AUSTERLITZ : 07h00 à 18h00
 - 1 agent logistique de : 07h00 à 13h00
 - 1 agent logistique de : 13h00 à 19h00

Les plages horaires de présence et les effectifs demandés sont détaillés dans les fiches de site annexées au présent CCTP.

En cas de défaillance d'un agent, le titulaire doit pourvoir à son remplacement dans un délai maximal de deux heures par un agent dûment formé à la réalisation de la prestation et qui présente un profil identique.

Le non-respect de ces dispositions conduit à l'application d'une pénalité prévue à l'article 23.4 du CCAP

5.4 PRESTATIONS OCCASIONNELLES

Les prestations hors forfait correspondent à des besoins dus à une charge de travail supplémentaire ou devant être effectuées en dehors des horaires des prestations courantes.

Ces prestations hors forfait font l'objet d'un bon de commande spécifique et sont rémunérées selon le bordereau des prix unitaires.

Au plus tard dans le mois qui suit la notification du marché, le prestataire devra fournir à l'administration, la liste des tenues et EPI par agents portés quotidiennement, mais aussi un document répertoriant l'ensemble des fiches de sécurité (FDS).

5.5 FOURNITURE DES MATÉRIELS

Le prestataire doit fournir et entretenir tous les matériels nécessaires à la manutention, à la livraison des marchandises, aux opérations

de montage et d'installation de mobilier. L'équipement à prévoir sur chaque site est indiqué dans le CCTP et ses annexes. Cette liste n'est pas exhaustive.

6 ARTICLE 6 – DEFINITION DES PRESTATIONS DE GESTION DE COURRIER

6.1 PREAMBULE

Le prestataire doit travailler suivant les procédures mises en place par le Bureau Mobilités et Distribution. De ce fait, un référent du pôle distribution sera désigné et le prestataire devra s'appuyer sur des fiches procédures mises en place afin de réaliser ses missions.

6.2 GESTION COURRIER ATRIUM

Site concerné ATRIUM

Le courrier sera livré les jours ouvrés du lundi au vendredi par les agents du Bureau Mobilités et Distribution du ministère, le matin à partir de 08h30 et l'après-midi à partir de 14h30.

Le prestataire doit alors trier ce courrier et le déposer dans les cases prévues à cet effet et situées dans un local spécifique au rez-de-chaussée du bâtiment.

Le tri consiste à repartir par services (nom du service indiqué sur le courrier reçu, si le nom du service n'y figure pas, l'agent du courrier procède à une recherche via l'intranet du ministère. En cas de recherche infructueux, le prestataire a deux choix :

- Soit il met le courrier dans un casier « général » avant d'être repris par les agents du Bureau Mobilités et Distribution
- Soit il le met dans un casier dédié d'une personne du service dédiée s'il arrive à identifier le service auquel est adressé le courrier

Les courriers déposés dans le casier « général » sont destinés à être repris par les agents du Bureau Mobilités et Distribution.

Les courriers recommandés doivent être enregistrés par le prestataire sur le support de son choix de façon à remettre une traçabilité de ces derniers

NOTA : Le délai de livraison et le dépôt dans les casiers ne doit pas excéder 30 minutes

6.3 GESTION COURRIER CHEVALERET

A la demande de la personne publique le prestataire pourrait être amené à réaliser la prestation décrite ci-dessous. Cette prestation est activée par bon de commande..

Site concerné : Chevaleret 59 boulevard Vincent auriol 75013 Paris site comprenant plusieurs bâtiments (Gregoire, Condorcet et Sieyès)

Périmètre du tri du courrier : Le pôle distribution du bureau mobilités et distribution (BMD) du service de l'immobilier et de l'environnement professionnel assure le tri et l'affranchissement du dit site mais aussi du bâtiment du Vincent Auriol au 41 boulevard Vincent Auriol - 75013 Paris

Le prestataire aura pour mission la gestion quotidienne du courrier, sous l'autorité de l'agent titulaire du BMD en poste sur site (accueil des usagers, tri, remise des plis recommandés ainsi que les colis).Il devra aussi organiser les différentes navettes pour les autres sites. Le prestataire sera basé sur le site de Chevaleret. Il sera amené à se déplacer à pied sur le bâtiment de Vincent Auriol.La plage horaire sera de 7h/jour ouvré. Il devra être présent sur le site de 7h00-11h30 :13h30-16h00.

Le prestataire devra appliquer les consignes qui lui seront données et suivre les procédures de travail remises par le BMD.

7 ARTICLE 7 – DEFINITION DES PRESTATIONS D'ACCUEIL DES AGENTS ET DES VISITEURS

7.1 OBJECTIF CLIENT

La prestation Accueil physique confiée au Prestataire doit représenter une image professionnelle de l'administration. Les prescriptions définies ci-dessous définissent une prestation d'accueil de qualité, réalisées dans les règles de l'art d'un accueil professionnel et performant. L'Accueil réservé au visiteur est la première image que ce dernier conservera. Il se doit donc d'être irréprochable. Le prestataire s'engagera à ce que cette image soit basée sur des critères forts de sélection de ses personnels d'accueil, à savoir :

Professionnalisme

- ✓ Le souci d'une excellente présentation générale,
- ✓ Le sourire d'accueil et l'amabilité,
- ✓ Une très grande disponibilité,
- ✓ Un savoir-faire des métiers de l'accueil,
- ✓ Une connaissance de l'administration et de ses services,
- ✓ Une aptitude à orienter clairement le visiteur,
- ✓ Une grande rigueur dans l'enregistrement du visiteur,

Image de l'espace d'accueil

- ✓ Port d'une tenue validée par l'administration.
- ✓ Un espace d'accueil ordonné et propre,
- ✓ Une disposition irréprochable et permanente du mobilier d'accueil,
- ✓ Une mise en place et une actualisation de la documentation,
- ✓ Une image rehaussée par la mise en place de plantes vertes et/ou de fleurs d'excellente présentation, fourniture par le titulaire

Maîtrise de la sécurité

- ✓ Le personnel d'accueil sera sensibilisé et informé de l'importance de l'aspect sécuritaire du site,
- ✓ Il apportera un grand soin dans la gestion de la pièce d'identité du visiteur,
- ✓ Il respectera les consignes d'exploitation du site,
- ✓ Il appliquera les procédures d'accès en vigueur sur le site en parfaite intelligence avec le personnel de Sécurité.

7.2 CONSISTANCE DES PRESTATIONS COURANTES ET PERIODICITE

Dans le cadre de prestations continues, le titulaire a en charge d'assurer l'accueil des agents et des visiteurs des sites, les jours ouvrés du lundi au vendredi, selon les horaires définis sur chaque site.

Horaire 7h00 à 19h00 (en fonction des sites, voir ci-dessous)

A titre d'information, les configurations actuelles donnant satisfaction sont les suivantes :

- ✓ GREGOIRE : 4 hôtesses
 - De 07h à 13h : Hôtesse N°1
 - De 13h à 19h : Hôtesse N° 2
 - De 08H00 à 14H00 : Hôtesse N° 3
 - De 14h00 a 19h00 : Hôtesse N° 4
- ✓ SIEYES : 2 hôtesses
 - De 07h à 13h : Hôtesse N°1
 - De 13h à 19h : Hôtesse N° 2
- ✓ CONDORCET : 2 hôtesses
 - De 07h à 13h : Hôtesse N°1
 - De 13h à 19h : Hôtesse N° 2
- ✓ VINCENT AURIOL : 2 hôtesses
 - De 07h à 13h : Hôtesse N°1
 - De 13h à 19h : Hôtesse N° 2
- ✓ AUSTERLITZ : 2 hôtesses
 - De 07h à 13h : Hôtesse N°1
 - De 13h à 19h : Hôtesse N° 2
- ✓ ATRIUM : 2 hôtesses
 - De 07h à 13h : Hôtesse N°1
 - De 13h à 19h : Hôtesse N° 2
- ✓ SEGUR : 2 hôtesses
 - De 07h à 13h : Hôtesse N°1
 - De 13h à 19h : Hôtesse N° 2

Les fiches de site, annexées au présent CCTP recensent pour chaque bâtiment :

- ✓ Les effectifs demandés ;
- ✓ Les horaires d'intervention ;
- ✓ Le nombre d'agents hébergés dans chacun des immeubles ;
- ✓ Le nombre de visiteurs en moyenne par mois ;
- ✓ Les spécificités du bâtiment (salles de réunions, restaurants administratifs...).

La prestation doit répondre aux exigences d'une démarche de qualité et de performance de l'accueil et des services rendus aux différents publics et aux services de l'Etat (charte ServicesPublics+).

7.3 MISSIONS DU PERSONNEL AFFECTE A LA PRESTATION

Le personnel a pour mission d'assurer l'accueil, le renseignement et l'orientation des personnels du ministère travaillant au sein du bâtiment ainsi que des visiteurs. Il participe, en collaboration avec les personnels de sécurité, à la sûreté du bâtiment en restreignant l'accès aux seules personnes dûment habilitées.

Il contribue à la bonne mise en œuvre des consignes liées à l'application du plan Vigipirate. A cet effet, il doit porter rapidement à la connaissance du responsable de secteur ou responsable de bâtiment tout incident mettant en cause la sécurité du site.

Ci-dessous, une liste non exhaustive :

- ✓ L'accueil des stagiaires et des participants aux séminaires et réunions (Possibilité d'accueil bilingue Français / Anglais – niveau courant)
- ✓ Enregistrer les visiteurs et conserver la pièce d'identité
- ✓ La préparation des demandes de badges (ou laisser passer) en respect des règles de fonctionnement du site
- ✓ Appeler la personne visitée pour prise en charge du visiteur à l'accueil.
- ✓ Les appels téléphoniques qui sont susceptibles d'aboutir au poste d'accueil. Ces appels sont consignés sur une main courante.
- ✓ Tenir et contrôler le registre visiteur
- ✓ Reprendre les badges contre restitution de la pièce d'identité lors du départ du visiteur
- ✓ Assurer la passation des consignes et informations avec le service de sécurité / sûreté
- ✓ Veiller au respect des procédures de sûreté (accompagnement en entrée et en sorte des visiteurs par le visité)
- ✓ Prendre en charge des événements particuliers ou incidents et les consigner dans un registre d'accueil
- ✓ La gestion des réservations de salles de visiteurs
- ✓ La réservation des vélos de prêts.

7.4 PERSONNEL DU TITULAIRE

Les critères de qualité du service rendu seront appréciés notamment sur le respect des principes suivants :

- ✓ Ponctualité et respect du planning par le personnel du TITULAIRE,
- ✓ Respect du temps d'attente des visiteurs,
- ✓ Rendre compte à l'administration de tout incident et/ou dysfonctionnement,
- ✓ Signaler toute absence de son personnel en cas de non-relève et d'en assurer le remplacement immédiatement,
- ✓ Bonne présentation et courtoisie du personnel du TITULAIRE en toutes occasions (maîtrise de soi),
- ✓ Tenue vestimentaire prescrite par la société et comportement adapté,
- ✓ Connaissance et strict respect des consignes du poste tenu,
- ✓ Non utilisation des téléphones et matériels à des fins personnelles,
- ✓ Propreté et sobriété et discrétion du personnel du TITULAIRE.

7.5 COMPETENCES REQUISES

A l'issue de l'apprentissage des outils et des procédures, les agents d'accueil seront auditionnés par le responsable du secteur ou ses adjoints ou le respo

nable de bâtiment afin d'évaluer leur capacité à gérer de manière autonome les visiteurs du site ; en fonction de cette évaluation l'agent d'accueil sera soit apte à assurer ses missions

Les agents d'accueil doivent obligatoirement pouvoir justifier d'une qualification dans le domaine de l'accueil.

Les agents doivent avoir une pratique opérationnelle de la langue anglaise (niveau B2 ou équivalent). Les justificatifs seront remis à l'administration.

Le personnel affecté doit nécessairement avoir une qualification minimale de niveau III et classé à l'échelon 170 (ou équivalent) en référence à la convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le secteur tertiaire du 13 août 1999. Le titulaire est tenu de fournir à l'administration un listing des agents intervenant sur le site attestant du niveau III de qualification exigé.

L'agent référent doit disposer d'une expérience en management d'équipes.

L'incapacité à satisfaire ces exigences peut justifier une demande de retrait provisoire ou définitif de l'agent et son remplacement. Il appartient au titulaire de s'assurer des compétences, des capacités et des aptitudes du personnel devant assurer la prestation. A ce titre, il lui incombe de pourvoir, autant que de besoin, à leur formation continue afin de garantir la qualité de la prestation.

L'administration exige que tout personnel affecté à cette prestation réponde à des exigences de confidentialité et de discrétion sur la teneur des informations dont il pourrait avoir connaissance dans l'exécution de sa mission. Il doit également faire preuve d'un comportement et d'une tenue irréprochables.

Aucune activité personnelle (lecture, jeux, consultation de téléphone portable, etc.) ou de restauration à la banque d'accueil n'est tolérée durant l'exécution des prestations

7.6 TENUE DE TRAVAIL

Le titulaire doit doter son personnel d'un vêtement de travail et de tout équipement de protection individuel prescrit par la réglementation en fonction de la nature des tâches qu'il réalise. Les vêtements de travail et de protection doivent être tenus en permanence dans un état de bonne propreté.

Aucun agent ne sera admis dans les locaux de l'administration s'il porte un vêtement de travail sale ou une tenue négligée.

Les personnels d'accueil doivent être dotés de tenues :

Quatre tenues pour la saison printemps-été, veste, pantalon et/ou jupe et/ou robe et 4 hauts étés

Quatre tenues pour la saison automne-hiver, veste, pantalon et/ou jupe et/ou robe et 4 chemisiers

Les tenues des personnels affectés à la prestation doivent être présentées à l'administration pour agrément au moins trois semaines avant le début d'exécution des prestations prévues au marché, ainsi qu'à tout renouvellement de tenues.

Aucune tenue ne peut être utilisée dans le cadre du présent marché si elle n'a pas reçu d'agrément au préalable (Le non-respect de ces dispositions conduit à l'application de pénalités

Il appartient au titulaire de pourvoir à la dotation et à l'entretien des tenues, et de s'assurer de leur parfait état dans le cadre de la réalisation de la prestation, y compris pour le personnel de remplacement et pour celui assurant les prestations hors forfait

Il appartient au titulaire du marché de veiller à ce que le personnel d'accueil soit correctement coiffé, chaussé et habillé de l'uniforme complet. La tenue doit être propre et adaptée à la période en cours.

L'administration se réserve le droit de contrôler les tenues du personnel du titulaire, à tout moment et par tout moyen. Un manquement constaté par l'administration dans le port des tenues vestimentaires donne lieu à l'octroi de pénalités.

Cela peut également justifier le retrait provisoire de l'agent fautif qui doit alors être remplacé dans les conditions prévues au CCTP.

7.7 MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

7.7.1 Continuité de service

Au plus tard, un jour ouvré avant le 1er du mois, le titulaire fournit à l'administration le planning de gestion du personnel affecté sur chaque site. Celui-ci doit comprendre les nom et prénom des intervenants. Toute modification ultérieure concernant l'un des renseignements produits doit immédiatement être portée à la connaissance du représentant de la personne publique.

Les prestations doivent se dérouler sans interruption (continuité de service). Il appartient donc au titulaire d'assurer la présence permanente de son personnel sur le poste de travail durant l'intégralité de la plage d'intervention, définie sur chaque site. La société ne saurait en aucun cas se prévaloir de toute pause due à ses personnels, notamment pour raison de restauration, afin de s'exonérer de cette obligation.

Les agents d'accueil en poste le matin sont impérativement tenus d'attendre l'arrivée des agents assurant leur relève. Il appartient au titulaire d'organiser la prestation en conséquence.

En cas de défaillance d'un(e) hôte(sse) le matin ou l'après-midi, le titulaire doit pourvoir assurer son remplacement dans un délai maximal de deux heures par un agent dûment formé à la réalisation de la prestation et qui présente un profil identique. En attendant l'arrivée du remplaçant, le titulaire doit pouvoir faire tenir temporairement le poste d'accueil par un salarié du site en poste sur une autre fonction.

Le non-respect de ces dispositions conduit à l'application d'une pénalité prévue à l'article 23.4 du CCAP.

7.7.2 Comportement du personnel du titulaire

❖ Usage abusif des matériels et équipements de l'administration

Le personnel du titulaire doit faire preuve à tout instant d'un comportement exempt de tout reproche vis-à-vis des tiers et des patrimoines immobilier et mobilier de l'administration.

L'usage des matériels et des équipements contenus à l'intérieur des locaux de l'administration n'est autorisé que dans le cadre de l'exécution des prestations et avec l'accord du responsable du bâtiment. C'est notamment le cas des appareils téléphoniques et de télécopie, des machines à photocopier et à reproduire, des ordinateurs, et de tous les consommables de bureau (papiers, cartouches, etc.). Le ministère établit chaque mois un relevé des consommations téléphoniques. Les montants traduisant une utilisation abusive seront alors déduits de la facturation du titulaire. Les postes informatiques sont également régulièrement contrôlés afin de s'assurer que des logiciels prohibés n'ont pas été installés.

❖ Mesures d'éviction et de remplacement du personnel

L'administration se réserve le droit d'exiger à tout moment et sans indemnité l'éviction provisoire ou définitive de toute personne dont le

comportement ou l'attitude peut nuire gravement à l'image du ministère ou à la sécurité du site. Cette mesure est de portée générale et définitive. Elle interdit notamment au titulaire d'affecter sur un autre site des ministères économiques et financiers l'agent à l'encontre duquel a été prise la mesure d'éviction.

L'administration peut également demander à tout moment, sans délai et sans avoir à motiver sa décision, le déplacement d'un hôte. Le titulaire déclare faire son affaire des litiges avec ses salariés, ses préposés ou ses sous-traitants, qui trouveraient leur source dans une décision de remplacement, de déplacement ou d'éviction.

7.7.3 Obligation du titulaire

❖ Obligation de conseil

Le titulaire a un devoir de conseil s'il se rend compte, lors de ses interventions, de dysfonctionnements potentiels au titre de ses prestations.

Ce devoir de conseil est formel et fondé sur la production d'un rapport qui décrit les risques et menaces et propose des actions pour les réduire.

❖ Obligation d'information

Le titulaire est tenu de signaler à l'acheteur tous les éléments qui lui paraissent de nature à compromettre la bonne exécution des prestations.

Obligation de confidentialité

Le titulaire met en œuvre les moyens appropriés afin de garder confidentiels les informations, les documents et les objets auxquels il a accès lors de l'exécution du marché, sans qu'il soit besoin d'en expliciter systématiquement le caractère confidentiel.

Ces informations, documents ou objets ne peuvent être, sans autorisation expresse de l'acheteur, divulgués, publiés, communiqués à des tiers ou être utilisés directement par le titulaire, hors du marché ou à l'issue de son exécution.

Le titulaire s'engage à faire respecter ces obligations à l'ensemble de son personnel, le cas échéant à ses sous-traitants et fournisseurs.

L'acheteur peut demander, à tout moment, au titulaire, de lui retourner les éléments ou supports d'informations confidentielles qui lui auraient été fournis.

La violation de l'obligation de confidentialité par le titulaire peut entraîner la résiliation du marché aux torts du titulaire.

❖ Mesures de sécurité

Toute personne relevant du titulaire ou de ses sous-traitants est soumise, le cas échéant, à des mesures de sécurité qu'il s'agisse d'accès physiques à des locaux ou d'accès logiques à des informations

❖ Responsabilité du titulaire

Le titulaire est tenu de mettre en œuvre, dans le cadre des missions qui lui sont confiées, tous les procédés et moyens lui permettant de réaliser les prestations conformément aux spécifications du cahier des charges.

Pour les prestations qui lui incombent, le titulaire doit strictement respecter les délais, les coûts et les niveaux de qualité prévus dans les documents contractuels régissant le marché. Les prestations doivent être conformes aux prescriptions de l'ensemble des normes homologuées ou à toute norme européenne équivalente. Cette disposition vaut non seulement pour les normes en vigueur au jour de la passation du marché mais également pour toutes les nouvelles normes qui deviendraient effectives en cours d'exécution du marché.

7.7.4 Accès aux Locaux et équipements

❖ Accès aux locaux

L'administration dote le titulaire de clés, badges et codes d'accès, ou tout autre moyen permettant l'accès aux bâtiments listés à l'article 1 du présent CCTP. L'administration détermine seule le nombre de clés, cartes et 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, l'administration établit un procès-verbal contresigné par le titulaire.

En cas de perte, de vol ou de détérioration, le titulaire avise aussitôt le responsable du bâtiment ou le responsable du pôle des exemplaires manquants ou détériorés.

Ceux-ci sont remplacés par l'administration aux frais du titulaire. Si cette perte ou ce vol devait nécessiter le remplacement d'un ensemble de fermetures, pour des motifs de sécurité, l'administration demande au titulaire le remboursement des frais occasionnés par cette intervention.

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.

L'affectation des locaux mis à 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 toute défectuosité constatée avant ou en cours d'utilisation du local et susceptible de provoquer un accident. Il est responsable des dégradations autres que l'usure normale et des conséquences que celles-ci pourraient avoir en cas d'utilisation des locaux et équipements prêtés dans des conditions normales.

❖ **Locaux et équipements mis à disposition du titulaire**

Des locaux sont mis gratuitement à disposition du titulaire dans la limite des surfaces disponibles, pour être utilisés à titre de vestiaires. Le titulaire doit veiller à ce que ces locaux restent en parfait état de propreté.

L'affectation des locaux mis à 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 toute défectuosité constatée avant ou en cours d'utilisation du local et susceptible de provoquer un accident. Il est responsable des dégradations autres que l'usure normale et des conséquences que celles-ci pourraient avoir en cas d'utilisation des locaux et équipements prêtés dans des conditions normales.

❖ **Matériels mis à disposition du titulaire**

En cas de mise à disposition de matériels par l'administration, ceux-ci sont sous l'entière responsabilité du titulaire.

Le titulaire signale immédiatement au représentant de l'acheteur, 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 en cas d'utilisation des équipements, des matériels et des installations dans des conditions normales, le titulaire est responsable de leurs dégradations (autres que l'usure normale) et de leurs éventuelles conséquences.

❖ **Réparations des locaux et matériels**

Le titulaire reconnaît que les équipements et les matériels sont en bon état de fonctionnement et conformes aux normes et règlements de sécurité en vigueur.

Il s'engage à remettre à l'administration :

- ✓ Tout équipement ou matériel défectueux pour réparation,
- ✓ Les équipements ou les matériels mis à sa disposition pour permettre à l'administration d'assurer les opérations de contrôle et de maintenance (équipements et matériels remis sur simple demande de l'administration).

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

❖ **Éclairage 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.

❖ **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.

❖ **Installations téléphoniques**

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 à convenance personnelle.

❖ 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 protégées, leurs pieds sont munis de patins protecteurs.

Les chariots utilisés par le titulaire (notamment ceux servant au ménage quotidien ou au ramassage des déchets) 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.

7.7.5 Prestations occasionnelles

Les prestations d'accueil hors forfait correspondent à des prestations s'exécutant à l'occasion de colloques, de manifestations exceptionnelles et d'événements propres aux ministères économique et financier. Elles consistent en l'accueil et la prise en charge des visiteurs, des invités et des personnalités ainsi que la tenue de vestiaires. **Ces prestations hors forfait l'objet d'un bon de commande spécifique et sont rémunérées selon le bordereau des prix unitaires.**

7.8 SUIVI ET CONTROLE DE LA PRESTATION

7.8.1 Suivi des prestations – Démarche qualité

L'accueil des sites ministériels reste sous l'autorité exclusive des représentants de la personne publique qui demeurent "l'interlocuteur unique" des autres directions ou services des ministères financiers.

- ✓ Le responsable du secteur ou le responsable de bâtiment

Représentent la personne publique auprès du titulaire, dont ils sont les interlocuteurs pour le suivi de l'exécution des prestations réalisées sur le site. Ils répondent à toute question d'ordre technique et organisationnel et veillent au respect du cahier des charges et à sa bonne exécution par le prestataire. Des rencontres mensuelles sont organisées entre l'administration et le titulaire dans les locaux de l'administration. Le titulaire désigne auprès de l'administration un représentant habilité à engager sa responsabilité vis-à-vis de celle-ci et pouvant répondre à toute sujétion et demande en toute circonstance.

A cet effet, il doit être joignable par l'administration à tout moment et en tout lieu. Il incombe donc au titulaire de le doter de tous les moyens nécessaires pour garantir cette permanence.

Il met en place une démarche qualité globale pour le suivi et l'évaluation des prestations. Ainsi, il propose :

- ✓ des procédures visant à mettre en œuvre à la fois un autocontrôle et un contrôle contradictoire,
- ✓ la réalisation d'enquêtes régulières de satisfaction.

Cette démarche assure un contrôle permanent des prestations par la mise en œuvre d'outils permettant de mesurer et de garantir la bonne exécution des prestations du présent marché. Les comptes rendus ou les relevés résultant de ces opérations sont fournis au responsable de bâtiment ou au responsable du secteur.

Par ailleurs, un mois maximum après la date anniversaire du marché, le titulaire remet un rapport d'activité relatif à l'année écoulée qu'il doit présenter aux représentants de la personne publique dans le cadre de la réunion mensuelle qui suivra.

7.8.2 Contrôle des prestations

L'administration, représentée sur place par le responsable du secteur ou le responsable de bâtiment se réserve le droit de procéder à un contrôle de la prestation.

La performance du prestataire sera évaluée par l'administration grâce à :

- ✓ Des Visites Mystère,
- ✓ Des contrôles sur site de la conformité des procédures et des consignes,
- ✓ Une évaluation fournisseur,
- ✓ Des audits.

L'administration se réserve le droit de modifier ces indicateurs de qualité en cours de marché.

Pour tout ce qui relève de la sûreté des sites, ce contrôle peut également être assuré par les agents de la Mission de la sûreté des sites ministériels (MiSSiM).

7.8.3 Contrôle quantitatif

Le contrôle quantitatif de la prestation porte sur la vérification de la présence effective du nombre d'agents d'accueil au regard de la proposition du titulaire dans son offre de marché. Il est réalisé quotidiennement par le responsable du secteur ou les responsables de bâtiments

Le non-respect des obligations définies dans le présent CCTP donne lieu, le cas échéant, à pénalité.

7.8.4 Contrôle qualitatif

Le contrôle qualitatif de la prestation porte sur la qualité du service rendu par les agents du titulaire.

Ainsi, des contrôles de la qualité du travail exécutée par ses personnels sont effectués sur site par le responsable du secteur ou le responsable de bâtiment.

En cas de mauvaise exécution de la prestation (une prestation mal exécutée est assimilée à une prestation non exécutée), un état récapitulatif établi par l'administration indique l'horaire du contrôle sur la prestation défectueuse et son objet.

Une copie de ce document est notifiée le jour même au représentant du titulaire pour application des pénalités financières prévues.

Par ailleurs, l'administration se réserve le droit d'effectuer tous les 2 mois des visites mystères (audit réalisé par un prestataire ou par le responsable de bâtiment sur la base de scénarii établi par l'administration) afin de vérifier le respect des procédures d'accueil éditées dans le guide des procédures dont chaque agent du prestataire est doté.

Ces visites Mystère permettront d'évaluer la qualité des prestations d'accueil, de renseignement et d'orientation réalisées par le Prestataire et porteront sur l'ensemble des prestations décrites dans le présent CCTP

Elles débiteront dès la mise en place du marché.

La grille d'évaluation de ces Visites Mystère portera sur plusieurs thèmes dont :

- ✓ La présentation du personnel avec, entre autres, les critères/items suivants : respect du port de l'uniforme validé par l'administration, propreté et netteté de la tenue, coiffure soignée, maquillage et accessoires discrets, rasage et barbe taillée...
- ✓ Le comportement avec, entre autres, les critères/items suivants : sourire, accueil et prise de congé (formules de politesse), courtoisie, calme, discrétion, respect, non utilisation de téléphones portables personnels, baladeurs MP3, non consommation de boissons, nourriture ou chewing-gum sur le poste, absence de bavardages entre collègues...
- ✓ La capacité à renseigner/orienter avec, entre autres, les critères/items suivants : proactivité, écoute, reformulation, connaissance des différents services, capacité à répondre aux clients en Français et en Anglais, capacité à orienter correctement, respect des consignes de facilitation d'accès aux salles...

Ces critères/items seront évalués sur une échelle binaire (conforme/non conforme).

Ces thèmes et ces critères/items sont donnés à titre d'exemple. L'administration se réserve le droit de les faire évoluer en cours de marché. Des scénarios seront définis par l'administration en amont de ces Visites Mystère afin d'évaluer les différentes prestations. Certains critères pourront être évalués via des observations de visiteurs.

Par ailleurs, l'administration conduit semestriellement des enquêtes de satisfaction des visiteurs afin de vérifier le respect de ces engagements. Ces enquêtes reposent sur un questionnaire de satisfaction élaboré par l'administration et remis aux visiteurs. Les résultats de l'enquête sont transmis au titulaire lors d'une réunion d'information dans les locaux de l'administration.

En cas de problème comportemental ou dans la manière de servir d'un hôte d'accueil, le responsable de l'administration rédige un rapport, aussitôt transmis au représentant du titulaire. Cette mesure s'accompagne de l'octroi de pénalités.

Enfin, pour toute faute jugée grave (un abandon de poste par exemple), l'administration peut demander, sans mise en demeure préalable, le déplacement ou l'éviction temporaire ou définitive de l'hôte (cf. modalité d'exécution de la prestation)

Les contrôles sur site de la conformité des procédures et des consignes

Ces contrôles sur site seront réalisés aléatoirement par l'administration ou par une entreprise externe, avec ou sans la présence du Prestataire. Ces contrôles seront réalisés en continu sur n'importe quel jour de la semaine et sur tous les créneaux horaires. L'analyse des résultats se fera mensuellement ou trimestriellement. Ils porteront sur le respect des procédures et des consignes sur site et seront évalués sur une échelle binaire (conforme/non conforme)

Seront évalués entre autres :

- ✓ L'armement des postes.
- ✓ La ponctualité des prises de postes.
- ✓ La présentation du personnel : respect du port de l'uniforme validé par l'administration, propreté et netteté de la tenue, coiffure soignée, maquillage et accessoires discrets, rasage et barbe taillée...
- ✓ Le comportement : sourire, accueil et prise de congé (formules de politesse), courtoisie, calme, discrétion, respect, non utilisation de téléphones portables personnels, baladeurs MP3, non consommation de boissons, nourriture ou chewing-gum sur le poste, absence de bavardages entre collègues...
- ✓ La conformité du poste d'accueil (propreté, ordre et présentation du poste).
- ✓ Les réclamations clients/visiteurs. Un seuil de conformité (nombre de réclamations) sera défini ultérieurement.

Les critères pourront être pondérés pour obtenir un score de conformité sur 100% ou une note globale sur 10.

Les audits

Des audits seront mis en place en cours de marché. Ils viseront à évaluer les engagements pris dans le mémoire technique du prestataire (formation dispensée, nombre d'employés formés...)

7.8.5 Objectifs qualité

Indicateurs et objectifs

Indicateurs	Objectifs
Temps de prise en charge des visiteurs avec rendez-vous par les personnels d'accueil	< 2 minutes
Temps de prise en charge des stagiaires par les personnels d'accueil (sous réserve que le stagiaire dispose de l'ensemble des éléments en conformité à sa convocation)	< 3 minutes
Temps de prise en charge des « non-résidents » par les personnels d'accueil	< 2 minutes
Comportement inacceptable	0
Tenue non conforme telle que définie avec l'administration	0
Absence d'un agent	0
Complétude du reporting mensuel	100 %
Qualité des prestations d'accueil, de renseignement et d'orientation : Visites Mystère	96%
Contrôles sur site de la conformité des procédures et des consignes	96%
Les audits	96%

8 ARTICLE 8 - CONDITIONS GENERALES D'ORGANISATION DES PRESTATIONS

8.1 ORGANISATION DE L'EXECUTION DES PRESTATIONS PAR LE TITULAIRE

8.1.1 Organisation de l'exécution des prestations par le titulaire

Le titulaire a en charge la mise en œuvre de l'ensemble des prestations, définies au présent CCTP, nécessaires au fonctionnement du site. A ce titre, il désigne un responsable de site chargé de la bonne organisation et du suivi de la prestation dans les différents domaines d'intervention. Un bureau est attribué par l'administration à ce responsable de site. ***En tout état de cause, il doit être joignable par l'administration en tout lieu et à tout moment.***

8.1.2 Pilotage de l'exécution de la prestation par l'administration

Le responsable de bâtiment (ou son adjoint) est l'interlocuteur du responsable de site désigné par le titulaire à qui il communique les prestations à mettre en œuvre au fur et à mesure des besoins exprimés par les services hébergés dans le bâtiment. Pour ce faire, un « cahier de suivi des interventions », dont le modèle figure en annexe au CCTP, est mis à disposition du responsable de bâtiment et du responsable de site du titulaire sur lequel figurent les tâches particulières ou consignes à effectuer et le délai d'exécution souhaité. Il doit être visé quotidiennement par le responsable de site.

8.2 CONTROLE DES PRESTATIONS

8.2.1 Procédures d'autocontrôle des prestations réalisées par le titulaire

Le titulaire assure le suivi de la qualité des prestations réalisées en effectuant ses propres vérifications et en engageant des actions correctives immédiates lorsqu'un défaut est constaté. Tout incident non résolu lors de la réalisation de la prestation devra être consigné dans le cahier de liaison le jour même avec une date prévisionnelle d'exécution de l'action corrective. Le contrôle de l'ensemble des opérations à mettre en œuvre en application du présent CCTP est effectué par le responsable de 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. 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.

A cet effet, il doit être joignable par l'administration en tout lieu et à tout moment. Il incombe donc au titulaire de le doter de tous les moyens nécessaires pour garantir cette permanence, notamment d'un téléphone portable.

Il est à noter, que 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.

8.2.2 Procédures de contrôle contradictoires de qualité

Le chef de bâtiment ou son adjoint a pour mission d'exercer les contrôles sur l'ensemble des prestations.

Dans le cadre de l'exercice des contrôles, il relève les dysfonctionnements sur tablette. Les contrôles contradictoires de qualité auront pour objet de :

- ✓ vérifier la bonne exécution des prestations,
- ✓ constater les éventuelles anomalies par rapport aux prestations définies au présent CCTP,
- ✓ s'assurer le cas échéant que le titulaire met en œuvre rapidement toutes les dispositions nécessaires visant à corriger ces anomalies,
- ✓ de déclencher éventuellement la mise en place d'un plan d'action et/ou l'application de pénalités.

Ces contrôles contradictoires de qualité seront effectués régulièrement. Les contrôles seront programmés ou inopinés. A titre indicatif un contrôle contradictoire qualité sera effectué au moins tous les mois. Les contrôles contradictoires de qualité seront réalisés en présence du représentant de l'administration et du chef d'équipe du prestataire de site ou son représentant. Les contrôles contradictoires de qualité seront effectués à l'aide des fiches de contrôle. Les rendez-vous auront lieu dès la fin de la réalisation des prestations quotidiennes.

Lors de chaque contrôle contradictoire de qualité, seule une partie représentative des locaux concernés par les prestations sera contrôlée. Les locaux suivants seront contrôlés et choisis au dernier moment, sur décision de l'administration. Ces locaux seront évalués en fonction du descriptif des prestations et des fréquences figurant en annexe au présent CCTP, selon le type de local concerné et le calendrier des travaux non quotidiens défini conjointement.

8.2.3 Différents types de contrôles contradictoires

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 tirage au sort : 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.

8.2.4 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.

8.2.5 Mode opératoire des contrôles et notation

Des fiches de contrôle par type de secteur et des fiches récapitulatives ont été élaborées par l'administration (voir modèle en annexe au CCTP). Cependant, le prestataire devra proposer à l'administration un système de contrôle qualité préalablement validé par l'administration. Il devra tenir compte des pondérations selon le secteur et imposé par l'administration.

Les pénalités seront activées dès le premier contrôle lorsque la note globale sera inférieure à 95% conformément au descriptif ci-dessous. 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 de contrôle 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 Totale 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 pénalisable par secteur obtenu lors du contrôle sont :
 - Secteur production pénalisable en dessous de 85 %
 - Secteur image pénalisable en dessous de 90 %
 - Secteur hygiène pénalisable en dessous de 95 %
 - Secteur technique pénalisable en dessous de 85 %

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

Chaque pourcentage par secteur est associé à une appréciation selon les critères suivants :

- ✓ Satisfaisant : supérieur à 95% : Prestation globalement effectuée, mais présentant des manquements au présent CCTP.
- ✓ Insuffisant : Note comprise entre 85% (exclu) et 90% (inclus) : Prestation globalement effectuée, mais présentant des manquements au présent CCTP nécessitant la mise en place d'un plan d'actions correctives immédiat ou, le cas échéant, de pénalités.
- ✓ Non acceptable : inférieur ou égal à 85% : Prestation incomplète, présentant d'importants manquements au présent CCTP. Ce niveau de satisfaction entraînera systématiquement une pénalité

8.2.6 Plans d'actions correctives

Pour chaque catégorie de prestation et pour chaque type de local, si la note est inférieure au seuil pénalisable par secteur, il sera demandé au titulaire la mise en place d'un plan d'actions correctives sur la catégorie de prestation et/ou le type de local évalué. Le plan d'actions correctives devra reprendre, pour chaque catégorie de prestation concerné et/ou type de local, la liste des actions qu'il est nécessaire de mettre en œuvre afin de retrouver un niveau de qualité de prestation supérieur à 85 %.

Le plan d'actions correctives devra être un document écrit, daté et signé par le chef de pôle. Il appartient au titulaire d'apporter la preuve de la mise en œuvre des actions correctives par tout moyen et le cas échéant, à l'aide du cahier de liaison. Celles-ci devront être réalisées au maximum dans les soixante-douze (72) heures suivant la date du contrôle.

8.2.7 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 GMAO, en cours de restructuration, pour lequel le MEFSIN demande une assistance particulièrement rapprochée au sein de la cellule méthodes du Prestataire

9 ARTICLE 9 - REGLES DE SECURITE ET PLAN DE PREVENTION

9.1 REGLES DE SECURITE

Les dispositions de la version consolidée au 1er 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, ou autre, 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.

9.2 PLAN DE PREVENTION

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...).

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.

9.3 PERMIS FEU

Les permis de feu sont établis par le personnel du TITULAIRE et déposés quarante-huit (48) heures à l'avance au PCS pour tous travaux par points chauds :

- Travaux entraînant une élévation de température d'un objet (meulage, tronçonnage, soudage, découpage, décapage thermique, perçage, pistolet de scellement, etc.).

Notamment pour les petites interventions demandées dans le cadre du présent marché comme la pose de distributeurs de savons ou de dérouleurs de papier hygiénique

10 ARTICLE 10 - QUALITE ÉCO-RESPONSABLE DES MATÉRIELS A EMPLOYER

Le titulaire doit fournir dans un délai de 8 jours à compter de la date de notification du marché la liste définitive des matériels éco-responsables 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 ;

Le titulaire est tenu de déposer sur place et en permanence le matériel nécessaire à la réalisation de l'ensemble des prestations du présent CCTP. Le matériel devra être dimensionné en fonction des exigences qualitatives et quantitatives de la prestation à réaliser. Les rallonges, prolongateurs et fiches sont à fournir par le titulaire.

Tout dommage causé aux installations de distribution électrique par l'utilisateur d'une machine non conforme sera facturé au titulaire. Les différents appareils utilisés par le personnel de nettoyage devront être conformes à la réglementation en vigueur en ce qui concerne la sécurité et les accidents du travail.

Le matériel de nettoyage devra être maintenu dans un état permanent de propreté et d'hygiène.

Les matériels utilisés pour les sanitaires doivent se distinguer des autres par une couleur spécifique et être désinfectés quotidiennement. L'énergie électrique et l'eau nécessaires à l'exécution des prestations seront fournies par l'administration sur le site.

11 ARTICLE 11 - QUALITE ÉCO-RESPONSABLE DES PRODUITS A EMPLOYER

Le titulaire doit fournir, dans un délai de 8 jours à compter de la date de notification du marché ou du démarrage des prestations, 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 fournit tous les produits et les fournitures (consommable, Savons, Papier toilette, Essuie main, Containers hygiène féminine) nécessaires à l'exécution des prestations.

La réception des produits d'entretien et de la fourniture sanitaire sur le site est sous la responsabilité et à la charge du titulaire.

Le titulaire utilisera uniquement des produits éco-labellisés, y compris pour les consommables.

Les produits doivent être de première qualité, non corrosifs, adaptés aux surfaces et matériaux à nettoyer et à entretenir.

Les produits utilisés devront répondre aux législations européennes et françaises et aux normes AFNOR en vigueur.

L'administration se réserve le droit d'interdire les produits dont l'utilisation serait susceptible d'altérer les revêtements en place. Tout produit refusé sera retiré et remplacé par le titulaire à ses frais.

Tous les produits d'entretien nécessaires à l'exécution des prestations seront à la charge du titulaire. Le titulaire sera tenu responsable de tous dommages causés aux installations et équipements du fait de leur utilisation.

Le titulaire devra indiquer et afficher dans les locaux de nettoyage la signalétique adéquate du niveau de dangerosité des produits. Le titulaire fournira lors de chaque changement la liste des produits d'entretien utilisés. Le titulaire devra soumettre à l'administration, la liste des produits proposés pour l'exécution des prestations lors de la notification du marché et à chaque changement de produit.

La liste des produits utilisés devra être fournie par le titulaire, accompagnée de leur notice détaillée, précisant notamment la

conformité des produits à l'écolabel.

Cette liste sera accompagnée :

- ✓ d'une notice détaillée précisant notamment la provenance et l'origine de ces produits,
- ✓ d'un procès-verbal d'essais précisant notamment le pH et certifiant la conformité des produits à la réglementation en vigueur et les risques corporels ou environnementaux.

Les fiches techniques précisant la composition des produits et leurs conditions d'utilisation devront faire l'objet d'une information auprès des équipes de nettoyage. Chaque changement de produit devra faire l'objet d'une mise à jour des fiches techniques auprès de l'administration et d'une information auprès des équipes de nettoyage. Pour les produits dangereux, s'il y a lieu, les fiches techniques et les conditions d'utilisation devront systématiquement être précisées dans le plan de prévention et doivent avoir fait l'objet d'une formation spécifique.

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 et favorisant l'usage de sacs en plastiques biodégradables ainsi que des sacs utilisant le minimum de pigments tels que les sacs transparents (sacs réutilisables papier, tissu).

Le responsable de bâtiment peut interdire tout produit non conforme aux engagements éco-responsables 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 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.

12 ARTICLE 12 - ANNEXES

Fiche de site

Fréquences nettoyage VTG

Matériel à charge

Cahier de suivi des interventions

Fiche de contrôle

Liste des sites