

Marché de prestations de services

Nettoyage des locaux de la CGSS Guyane

Appel d'offres ouvert

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

**Caisse Générale de Sécurité Sociale de la Guyane
Espace Turenne Radamonthe,
Route de Raban,
GF 97300 - CAYENNE**

SOMMAIRE

ARTICLE 1.	DESCRIPTION DU MARCHE	3
ARTICLE 2.	CLAUDE DE REEXAMEN	3
ARTICLE 3.	MODE DE PASSATION.....	4
ARTICLE 4.	VISITE DE SITE	4
ARTICLE 5.	OBLIGATION DE RESULTAT	4
ARTICLE 6.	DESCRIPTION DES PRESTATIONS	5
ARTICLE 7.	DESCRIPTION DES LOCAUX ET SUPERFICIES	5
ARTICLE 8.	JOURS ET HORAIRES D'INTERVENTION.....	6
8.1	Définition des fréquences et des zones.....	6
ARTICLE 9.	CONTENU DES PRESTATIONS A EXECUTER	7
9.1	Les prestations permanentes	7
9.2	Prestations de collectes sélectives des déchets	8
9.3	Fourniture et mise en place des consommables sanitaires	8
9.4	Prestations occasionnelles.....	10
9.5	Reporting	11
ARTICLE 10.	REPRISE DU PERSONNEL	11
ARTICLE 11.	MODALITES D'ACCES	11
11.1	Locaux mis à disposition du personnel	11
11.2	Mise à disposition de fluides et d'énergie	12
ARTICLE 12.	ORGANISATION ET CONSIGNES PARTICULIERES.....	12
12.1	Confidentialité	12
12.2	Protection des installations	12
12.3	Interdictions.....	13
12.4	Fin de service	13
12.5	Consignes particulières	13
12.6	Règles de sécurité et plan de prévention	13
ARTICLE 13.	MOYENS HUMAINS.....	15
13.1	Encadrement du personnel	15
13.2	Formation	15
13.2.1	Rôle fonctionnel du responsable de site.....	15
13.2.2	Rôle fonctionnel du chef d'équipe.....	15
13.2.3	Le personnel œuvrant.....	16
13.3	Tenue de travail	16
ARTICLE 14.	MOYENS MATERIELS	16
ARTICLE 15.	CONTROLE ET SUIVI DES PRESTATIONS.....	17
15.1	Autocontrôle.....	17
15.2	Les contrôles programmés.....	17
15.3	Les contrôles inopinés	17
15.4	Le contrôle contradictoire.....	17
15.5	Suivi quotidien des sites	17
ARTICLE 16.	LISTES DES ANNEXES	18

ARTICLE 1. DESCRIPTION DU MARCHÉ

Les stipulations du présent cahier des clauses techniques particulières (CCTP) concernent l'exécution de prestations de nettoyage des locaux et des vitreries de la Caisse Générale de Sécurité sociale de Guyane et ses établissements. Le lieu d'exécution des marchés est constitué par un ensemble de sites situés à Cayenne, Kourou et Saint-Laurent du Maroni.

Les prestations demandées sont :

- Le nettoyage des locaux ;
- Le nettoyage des surfaces vitrées (intérieur/extérieur) ;
- La fourniture, l'approvisionnement et la mise en place des consommables sanitaires pour les sites qui en expriment le besoin (savon, essuie-mains, papier hygiénique et sacs à sachets périodiques etc....)

Le pouvoir adjudicateur s'engage à promouvoir et à conduire une politique d'achats écoresponsables.

Afin de répondre à cet objectif, le présent CCTP comporte des clauses ayant pour but de limiter la consommation d'énergie, de préserver les ressources naturelles en eau, de préserver la santé, de limiter la consommation de ressources rares et les pollutions dues aux produits et à leurs emballages.

L'accord-cadre est divisé en lots comme suit :

- **Lot 1 L'île de Cayenne** = Raban siège et extension, Forum Baduel, Atlantis, JP Prévot (Larivot), Montjoly PLAZA (en location jusqu'au 31/12/2026), Zone Collery et site Pichevin (en location jusqu'au 31/07/2026).
- **Lot 2 Kourou,**
- **Lot 3 Saint-Laurent du Maroni.**

Pendant la période de validité du marché, le périmètre des prestations pourra être amené à évoluer en fonction des besoins, incluant l'ajout ou la suppression de sites, sans que cela ne remette en cause les conditions contractuelles établies.

Adresses postales des sites permanents :

Raban siège et extension : Espace Turenne Radamonthe, route de Raban, CS 37015 – 97307 Cayenne Cedex

Forum Baduel : 699 route de Baduel – 97341 Cayenne Cedex

Atlantis : Immeuble Atlantis, Anse Châton – 97300 Cayenne

Kourou : 4 avenue des Roches – 97310 Kourou

Saint-Laurent du Maroni : Bâtiment pôle d'activité, 702 avenue Christophe Colomb – 97320 Saint-Laurent du Maroni.

Adresses postales des sites en location jusqu'au 31/07/2026 :

Zone Collery : 20 rue Gilles BEHARY LS – 97300 Cayenne

Site Pichevin : 2 rue Lydie Pichevin – 97300 Cayenne

Adresse postale du site en location jusqu'au 31/12/2026 :

Montjoly Plaza : 2 rue Rizophora, clos de Montjoly – 97354 Remire Montjoly

Adresses postales des sites en prévision d'entrée au dernier trimestre 2026 :

KOADEG : 508 Almaric ou Requier, Lotissement Stanis – 97354 Remire Montjoly

City Market :

ARTICLE 2. CLAUSE DE REEXAMEN

Conformément à l'article R2194-1 du Code de la Commande publique, une clause de réexamen est prévue pour permettre l'extension du lot 1 aux 2 sites, sans remise en concurrence. L'activation de cette clause sera formalisée par ordre de service ou avenant.

Les modalités d'intervention seront similaires, et le prix applicable pourra être tiré du DPGF et BPU ou défini dans l'avenant.

ARTICLE 3. MODE DE PASSATION

Le présent marché est passé selon une procédure adaptée, en application de l'arrêté du 19 juillet 2018 relatif aux marchés des organismes de la sécurité sociale, dérogeant aux seuils de procédure formalisée prévus par le Code de la commande publique.

Cette procédure est justifiée par la nature des prestations (nettoyage des locaux) et le statut de l'organisme acheteur relevant de la sécurité sociale.

ARTICLE 4. VISITE DE SITE

Dans le cadre de la présente consultation, une visite préalable des sites est obligatoire afin que les candidats puissent prendre pleinement connaissance des lieux, des contraintes techniques et organisationnelles, ainsi que des conditions spécifiques liées à l'exécution des prestations.

Plusieurs sessions de visite groupées seront organisées aux dates suivantes :

Le lundi et le jeudi de 8h30 à 14h00.

Les candidats devront impérativement s'inscrire auprès du pouvoir adjudicateur en envoyant une demande via la plateforme des marchés publics (PLACE).

A l'issue de la visite, une attestation de visite obligatoire sera remise par le représentant du pouvoir adjudicateur. Cette attestation, dûment signée, devra être jointe à l'offre sous peine d'irrecevabilité.

Tout candidat ne participant pas à la visite obligatoire et ne fournissant pas une attestation de visite datant de moins d'un an verra son offre déclarée irrégulière et, par conséquent, rejetée.

ARTICLE 5. OBLIGATION DE RESULTAT

Le présent marché est un contrat avec **obligation de résultat**.

Le nettoyage est une opération d'entretien et de maintenance des locaux dont l'objectif principal est d'assurer un aspect agréable (notion de confort), et un niveau de propreté (notion d'hygiène). Les prestations seront exécutées en tenant compte de la nature et de la fréquentation des locaux. Elles auront également pour but de contribuer à maintenir les locaux en parfait état de conservation. Leur qualité devra être satisfaisante au regard des six critères ci-après :

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

CONFORT : le confort est constaté lorsque les prestations :

- Suppriment les mauvaises odeurs dues aux souillures de différentes natures, par l'utilisation de produits appropriés ;
- Sont effectuées à l'aide de produits dont les odeurs ne doivent pas apporter de gêne et qui respectent les exigences de qualité et de respect de l'environnement ;
- Sont effectuées de telle sorte que les surfaces traitées ne soient pas désagréables au toucher et au contact ;
- Sont conduites de manière à éviter tout bruit entraînant une perturbation de l'environnement ;

HYGIÈNE ET RESPECT DU DÉVELOPPEMENT DURABLE : l'hygiène repose sur l'assainissement périodique aussi bien des surfaces que de l'air ambiant sans toutefois provoquer de pollution nouvelle par l'usage abusif de méthodes ou de produits nocifs ;

SÉCURITÉ : les techniques et produits utilisés pour le nettoyage doivent être sélectionnés afin que les sols ne présentent aucune surface glissante susceptible de constituer un danger pour les usagers et aucun danger pour la santé des personnels de propreté et des usagers.

ENVIRONNEMENT : Les prestations devront être effectuées :

- À l'aide de produits qui respectent les exigences de qualité et de respect de l'environnement,
- De manière à éviter tout bruit entraînant une perturbation de l'environnement,
- De manière à ne pas provoquer de pollution nouvelle par l'usage intempestif de méthodes ou de produits nocifs.

TECHNIQUE : Etude des supports pour l'utilisation des produits d'entretien adaptés aux types de supports (sols et murs).

Les prestations feront l'objet d'un contrôle lié à l'obligation de résultat du titulaire

ARTICLE 6. DESCRIPTION DES PRESTATIONS

Entretien des bureaux (locaux) :

- Aspiration ou balayage des sols,
- Lavage des sols (carrelage, parquet, moquette, etc.),
- Dépoussiérage des surfaces (bureaux, meubles, équipements),
- Vidage et nettoyage des poubelles,
- Nettoyage des vitres intérieures (jusqu'à une certaine hauteur),
- Traitement anti-moisissures des surfaces,
- Désinfection des téléphones, poignées de porte, interrupteurs.

Nettoyage des espaces communs :

- Lavage et désinfection des sanitaires,
- Nettoyage des cuisines ou espaces de pause (planchers, plans de travail, éviers),
- Réapprovisionnement en consommables (papier toilette, savon, serviettes),
- Entretien des couloirs, halls d'accueil, ascenseurs et escaliers.

Entretien des sols extérieurs :

- Nettoyage des zones d'accès (parking, trottoirs),
- Ramassage des déchets,
- Balayage ou lavage à haute pression.

Prestations spécifiques ou périodiques :

Grand nettoyage périodique :

- Lavage complet des vitres extérieures,
- Shampoing des moquettes ou tapis,
- Nettoyage des murs et plafonds,
- Trempage et décapage des sols.

Entretien après évènements :

- Nettoyage après une réunion, un chantier, aménagement un séminaire, ou un événement sur site et travaux importants. (Selon la nature des sols)

Prestations supplémentaires ponctuelles :

Traitement des nuisibles :

- Nettoyage et désinfection des zones infestées par des nuisibles (cafards, rats, pigeons, etc.),

Débarras et nettoyage d'encombrants :

- Évacuation et nettoyage d'espaces encombrés (archives, vieux meubles).

Interventions spécifiques :

- Détartrage des sanitaires ou équipements,
- Nettoyage après travaux ou chantier (dépoussiérage, retrait des traces de peinture),

Désinfection renforcée :

- Désinfection de l'ensemble des surfaces suite à une épidémie (Covid, grippe, etc.).

Services complémentaires :

- Fourniture de consommables : Papier toilettes, savons, sacs-poubelles, désodorisants,
- Mise à disposition d'agents en renfort pour des besoins spécifiques ou urgents.

ARTICLE 7. DESCRIPTION DES LOCAUX ET SUPERFICIES

Les sites concernés par l'exécution du présent marché sont indiqués dans le tableau ci-après :

Sites	Surface m2	Lot n°
Raban Siège	4927	1
Raban Siège bungalow	105	1
Raban extension	1827	1
Raban extension bungalow	75	1
(4)		
Forum Baduel	2000	1
Forum Baduel bungalow	90	1

Atlantis	220	1
Montjoly PLAZA	764,70	1
KOADEG	980	1
Zone Collery	110	1
Site Pichevin	45	1
JP Prévot (Larivot)	850	1
Kourou	400	2
Saint-Laurent du Maroni	500	3

ARTICLE 8. JOURS ET HORAIRES D'INTERVENTION

Les jours et horaires d'intervention sont définis sur chaque site par l'organisme, afin que les prestations soient exécutées de manière à ne créer aucune gêne pour les utilisateurs des locaux.

Les périodes d'intervention peuvent être modifiées en cours d'exécution d'un commun accord entre le prestataire et l'organisme.

Pour atteindre son obligation de résultat, il appartient au titulaire de déterminer les volumes horaires et les effectifs nécessaires par catégories de telle sorte que le nettoyage des locaux, des équipements et des vitres soit effectué selon les stipulations du présent CCTP.

Le titulaire informe l'organisme de toutes modifications liées aux effectifs et aux volumes horaires

Sites	Horaires d'ouvertures	Horaires de démarrage des prestations
	Jours ouvrés du lundi au vendredi	
Raban Siège	6h30 à 18h30	18h
Raban extension	6h30 à 18h30	18h
Forum baduel	6h30 à 18h30	18h
Montjoly PLAZA	6h30 à 18h30	18h
KOADEG	6h30 à 18h30	18h
Zone Collery	6h30 à 18h30	18h
Site Pichevin	6h30 à 18h30	16h30
JP Prévot (Larivot)	6h30 à 18h30	18h
Kourou	6h30 à 18h30	16h30
Saint-Laurent du Maroni	6h30 à 18h30	16h

Ci-dessus sont indiquées les plages horaires d'ouverture pour chaque site ainsi que les horaires de démarrage des interventions du personnel de nettoyage. Le volume horaire dédié aux prestations décrites au présent CCTP et ses annexes et l'organisation qui en découle seront proposés par le candidat dans son offre via le Cadre de Réponse Technique (CRT).

L'organisme informera le prestataire du calendrier des jours de fermeture de la caisse, occasionnant une non-intervention, voir des remises en état ou des nettoyages approfondis sur bons de commande.

8.1 Définition des fréquences et des zones

Le présent accord-cadre comporte 2 types de prestations :

- Prestations permanentes (DPGF),
- Prestation occasionnelles (BPU).

Les interventions et leurs fréquences sont définies en fonction de la typologie des locaux. Les locaux ont été découpés en un nombre maximum de « 9 zones » différentes :

(1) « HALLS D'ENTREE, ESPACES ACCUEIL, CIRCULATIONS »

- Comprend les espaces de circulation : tels que les halls, couloirs, paliers, coursives,
- Comprend les zones d'accueil et zones attenantes se situant à l'entrée des bâtiments :

Les espaces accueillant du public tels que les halls d'entrée, sas d'entrée, WC visiteurs, guichets, préau, accueil visiteurs, etc...

(2) « BUREAUX (locaux), SALLE DE REUNIONS »

- Comprend les zones de bureaux : espaces modulaires, individuels, collectifs et locaux communs (courrier, reprographie, syndicaux, ...),
- Comprend toutes les salles de réunion quelles que soient leurs tailles et dont l'usage est réservé aux personnels administratif et/ou aux extérieurs invités

(3) « ASCENSEURS »

- Comprend les espaces de circulation : ascenseurs et monte-charge...

(4) « ESCALIERS »

- Comprend les escaliers de circulation intérieure au site

(5) « COURSES ABORDS EXTERIEURS »

- Comprend tous les espaces extérieurs au bâtiment situés à proximité immédiate des accès du bâtiment : les seuils, la voirie, les cours, parkings, etc...

(6) « SANITAIRES ET ASSIMILES »

- Comprend tous les espaces sanitaires, espaces douches et vestiaires éventuels.

(7) « VITRERIE »

- Comprend les vitreries accessibles (intérieures et extérieures) des cloisons et portes présentes dans les espaces intérieurs,
- Comprend toutes les vitres accessibles sans matériel spécifique donnant sur l'extérieur du bâtiment face intérieure et extérieure
- Comprend toutes les vitres inaccessibles (supérieur à 3 m) nécessitant l'utilisation de nacelles, d'alpinistes ou de perches ou tout autre moyen d'accès.

(8) « CAFETERIA »

- Comprend les salles de pause, les salles de restauration, les coins repas.

(9) « LOCAUX TECHNIQUES, ARCHIVES ET ECONOMAT »

- Comprend toutes les pièces techniques (informatiques, de stockage, locaux techniques, entrepôts, réserves...)

ARTICLE 9. CONTENU DES PRESTATIONS A EXECUTER

9.1 Les prestations permanentes

Les prestations permanentes correspondent à des prestations de propreté courantes, réalisées régulièrement selon une périodicité établie (du quotidien à l'annuel), qui diffèrent selon les sites ou bâtiments et dont le chiffrage se fera au forfait annuel.

Les éléments pris en compte dans **les prestations à prix forfaitaire** sont les suivants :

Les sols	Décapage et métallisation des sols thermoplastique, carrelage, ciment (brut ou peint), faux plancher, nettoyages mécanisés des sols carrelés et peints
Les parois verticales, horizontales et vitres	Portes, cloisons, hublots, sas d'entrée, murs, rampes d'escalier, plinthes, goulottes et tuyauteries, vitres intérieures et extérieures, tous types d'impôtes et Châssis, nettoyage des fientes d'oiseaux.
Les objets meublants	Tous types d'objets meublants (bureaux, armoires, étagères, tous types d'assises)
Les éléments sanitaires	Sols, parois verticales, cuvettes de toilettes, urinoirs, lavabos, éviers, douches, miroirs, robinetterie, distributeurs (tapis urinoir, savon, blocs odorants adaptés aux appareils, papier hygiéniques, essuie-mains, appareils,...) et équipements.

Cette liste n'est pas exhaustive.

Il appartient au titulaire d'assurer l'ensemble des tâches nécessaires au maintien de l'hygiène et de la propreté, ainsi que l'obtention des niveaux de qualité requis par l'organisme.

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

9.2 Prestations de collectes sélectives des déchets

Les prestations de collectes sélectives sont incluses dans le forfait et communs à l'ensemble des zones. L'acheminement des déchets des locaux devra s'effectuer jusqu'aux conteneurs prévus, dans le respect de la collecte et du tri des déchets propres aux sites.

Le titulaire assure l'enlèvement des détritres selon les périodicités indiquées dans l'annexe 3.

Les déchets provenant des bureaux iront à la poubelle.

Les déchets de bureau autres que ceux contenus dans les corbeilles à papier (cartons, documents périmés, etc....) ne devront être enlevés que sur indications particulières.

Les déchets des sanitaires (toilettes et douches comprises) devront être enlevés préalablement à toute opération de nettoyage.

Tous les déchets devront être rassemblés dans les lieux affectés aux poubelles.

Les poubelles devront être transportées sur le trottoir par le titulaire les jours de ramassage des déchets fixés par les services de la voirie de la ville de Cayenne.

Les bacs éventuellement utilisés seront remis en place après le passage des services de collecte des déchets.

Les containers seront nettoyés régulièrement et la fourniture des sacs poubelles aux normes environnementales sera à la charge du titulaire.

Cas particulier des sites procédant à la collecte sélective des déchets :

Certains locaux sont équipés de poubelles bi-compartmentées (ou séparées) avec un bac pour les papiers et cartons (déchets recyclés) et un bac pour les déchets non recyclés (gobelets, bouteilles plastiques...).

Le titulaire devra déposer chaque catégorie de déchets dans les containers adaptés facilement identifiables et localisés dans les locaux réservés aux poubelles ; sont exclus les déchets industriels dangereux (DID) notamment les déchets d'équipements électriques et électroniques (D3E) ainsi que les ferrailles, métaux ferreux et non ferreux.

Le titulaire devra procéder au vidage des corbeilles en respectant le dispositif de collecte sélective mis en place au début du marché ou à tout moment au cours de l'exécution du marché. Le vidage des corbeilles, ou autres contenants, de papier et emballage carton s'effectuera aussi souvent que nécessaire (fréquence journalière non systématique).

À cet effet, le titulaire mettra à disposition de son personnel de nettoyage un chariot disposant d'un nombre de compartiments suffisant pour pouvoir prélever les déchets dans le respect de la collecte sélective (séparation des déchets papiers recyclables et emballages carton avec des déchets industriels banals).

Le personnel de surface devra vider le contenu des chariots dans les conteneurs prévus selon la nature et la destination des déchets concernés.

9.3 Fourniture et mise en place des consommables sanitaires

La fourniture des consommables sanitaires est une prestation intégrée dans le forfait.

Le prestataire devra fournir et mettre en place des produits d'hygiène nécessaires dans les distributeurs prévus à cet effet (savons liquides, recharges en papier hygiéniques, recharges en papier essuie-mains...). Vous trouverez à titre indicatif en annexe 4 le chiffrage en quantité des équipements sanitaires.

Les consommables sanitaires sont les suivants :

- Le papier hygiénique ;
- Les essuie-mains (papier ou tissu) ;
- Le savon liquide ;
- Les pochettes sanitaires pour l'hygiène féminine ;
- Les sacs poubelles selon la norme NF ;
- Les sacs poubelles des conteneurs d'hygiène féminine lorsque les conteneurs sont dotés de sacs ;
- Les désodorisants d'atmosphère...

L'acheminement des déchets sanitaires vers les conteneurs prévus à cet effet, sont des prestations comprises dans le forfait y compris ceux des conteneurs d'hygiène féminine.

Le titulaire assurera la fourniture et la mise en place des équipements sanitaires désignés ci-après et procédera au remplacement si nécessaire pour assurer le bon fonctionnement des appareils :

Liste des appareils et distributeurs :

- Distributeur de pochettes sanitaires pour l'hygiène féminine ;
- Les poubelles ;
- Les conteneurs d'hygiène féminine ;
- Les désodorisants d'atmosphère.

Exception à la mise en place des équipements sanitaires :

Les consommables devront être adaptés aux appareils (dévidoirs, distributeurs) dont l'organisme est propriétaires.

En accord avec le responsable du site, la mise à disposition des appareils, et la maintenance seront à la charge du titulaire et sont inclus dans la prestation forfaitaire.

La mise en place de ces équipements sera effectuée selon les directives du responsable de site, après enlèvement des appareils existants et remise en état des supports existants si nécessaire (rebouchage soigné des trous), l'entretien et le remplacement de ces appareils sont à la charge du titulaire.

Les équipements devront être en parfait état de marche et ne présenter aucune trace de chocs, de détérioration ou de brûlure.

En cas de panne d'un appareil, des produits de remplacement adaptés aux consommables devront être immédiatement mis en place par le titulaire jusqu'au remplacement de l'équipement. Le remplacement doit intervenir dans un délai de 48 heures au maximum. (Le titulaire devra mettre en stock des appareils afin de pouvoir respecter le délai imparti).

En cas de remplacement d'un distributeur par un autre équipement, et uniquement après accord du responsable de site, le titulaire devra effectuer la remise en état du revêtement mural si nécessaire.

Le titulaire doit également assurer le remplacement des petits matériels mobiles : balais, poubelles, même dégradés ou volés.

L'ensemble des consommables et équipements liés aux besoins sera à la charge du titulaire.

Vitrierie extérieure du Forum Baduel :

Le forum Baduel est l'un des seuls bâtiments du présent marché ayant la vitrierie extérieure non intégrée dans le forfait car leur nettoyage relève de la copropriété.

Sont comprises dans le forfait relatif aux prestations de nettoyage des vitreries, les prestations suivantes réalisées par le personnel du titulaire :

- Le nettoyage des châssis et vitres des portes et fenêtres donnant sur l'extérieur accessibles ;
- Le nettoyage des châssis et vitres des portes et fenêtres inaccessibles nécessitant l'utilisation d'alpinistes sur les deux façades, ou présentant des contraintes d'accès ou de nettoyage spécifiques ;
- La fourniture du matériel et des produits nécessaires à l'exécution de prestations.

Les prestations courantes de nettoyage des vitreries sont exécutées selon les fréquences indiquées en annexe 3 au présent CCTP.

Ces prestations sont programmées par le titulaire dans le planning qu'il devra transmettre. Le responsable du site sera informé des dates d'intervention dans les quinze jours précédant l'intervention.

Le titulaire informera le responsable de site des contraintes d'intervention, afin de permettre à ce dernier de prendre toutes les mesures nécessaires à la bonne réalisation des prestations (information des personnels, restrictions de stationnement, etc....).

La majeure partie des façades du siège de la CGSS Guyane peut être nettoyée sans problème particulier.

Cependant, il est parfois nécessaire d'avoir recours à des équipements ou des méthodes spécifiques à la charge du titulaire. En conséquence, il appartiendra au titulaire de prévoir dans le cadre du présent marché, toutes sujétions techniques relatives au nettoyage des zones difficiles conformément aux règles de sécurité en vigueur.

9.4 Prestations occasionnelles

Ces prestations s'exécuteront sur bons de commande et seront rémunérées selon le bordereau des prix unitaires (BPU).

Elles comprennent à titre d'exemple, les prestations suivantes :

- Nettoyage des gouttières et des structures métalliques ;
- Traitement anti-moisissures ;
- Nettoyage après infiltration d'eau ;
- Aspiration d'eau pluviales ;
- Aspiration des moquettes et tapis ;
- Lavage par auto laveuse pour les sols cimentés ;
- Mise en spray et lustrage des sols cirés ;
- Mise en spray et lustrage des sols thermoplastiques ;
- Mise en cire des parquets ;
- Shampoing des sièges et chaises de bureaux ;
- Aspiration des cloisons en bois ;
- Shampoing à sec des faux-planchers informatiques ;
- Dépoussiérage et lavage des stores extérieurs ;
- Nettoyage intérieur et extérieur des portes ascenseurs,
- Maintien en état de propreté des interrupteurs et des barres d'appui ascenseur,
- Nettoyage du miroir de l'ascenseur,
- Nettoyer et désinfecter les conteneurs,
- Maintien en état de propreté des abords des conteneurs (balayage et ramassage des déchets),
- Nettoyer et désinfecter les poubelles (salissures, coulures, etc.),
- Nettoyage avec aspirateur des chaises et fauteuils en tissu.

Prestations exceptionnelles de remise à niveau de propreté :

Il s'agit des prestations de remise en état de propreté :

- Remise à niveau de propreté des sols carrelés ;
- Remise à niveau de propreté des sols thermoplastiques ;
- Remise à niveau de propreté des sols moquetés ;
- Remise à niveau de propreté des sanitaires (sols / murs / plafonds / appareils) ;
- Remise à niveau de propreté de la vitrerie accessible sans moyen d'élévation ;
- Lessivage des murs (peints, stratifiés, cloisons pleines...) ;
- Lessivage fauteuil / siège plastique ;
- Shampoing siège tissu ;
- Lessivage armoire basse (extérieur) ;
- Lessivage armoire haute (extérieur) ;
- Lessivage bloc bureau/caisson ;
- Lessivage rayonnage ;
- Remise à niveau de propreté des sols, parois verticales et horizontales et objets meublants d'un bureau ;
- Remise à niveau de propreté des sols en parquet, parois verticales et horizontales et objets meublants d'un bureau ;
- Remise à niveau de propreté des sols moquetés, parois verticales et horizontales et objets meublants d'un bureau ;
- Remise à niveau de propreté des sols, parois verticales et horizontales ;
- Remise à niveau de propreté des sols en parquet, parois verticales et horizontales ;
- Remise à niveau de propreté des sols moquetés, parois verticales et horizontales.
- Nettoyage parking au karcher

9.5 Reporting

Afin d'assurer un suivi de la qualité des prestations et le respect des obligations, le titulaire devra communiquer 1 fois par mois un rapport comportant les informations suivantes :

- Suivi des tâches effectuées ;
- Fréquence des interventions (indiquer si les prestations ont été réalisées selon le planning prévu) ;
- Indiquer le ou les lot(s) concerné(s) ;
- Etat des lieux (constat d'anomalies, éventuels problèmes rencontrés, équipements défectueux, zones difficiles d'accès...) ;
- Suggestion d'amélioration (pour optimiser les services et/ou résoudre des problèmes identifiés) ;
- Retour sur les contrôles qualité ;
- Consommation des produits et matériels (produits et équipements utilisés) ;
- Suivi des incidents (signalement et actions correctives mises en place) ;
- Gestion des ressources humaines (effectif déployé, formations) ;
- Indicateurs de performance (respect des délais, satisfaction client, taux de réclamations) ;
- Annexes et documents justificatifs (feuille d'émargement, photos avant/après).

ARTICLE 10. REPRISE DU PERSONNEL

Afin de garantir la continuité du service de nettoyage sans dégradation de la qualité, le titulaire devra organiser les prestations de manière à assurer une transition fluide avec le prestataire sortant.

Le personnel actuellement en place dispose d'une connaissance des locaux et des habitudes de fonctionnement. Afin de préserver cette expertise, les candidats sont informés que la reprise du personnel pourra s'appliquer, conformément à l'article L.1224-1 du Code du travail.

Les candidats devront intégrer cette dimension dans leur méthodologie d'exécution, et prévoir une organisation tenant compte d'une éventuelle reprise des agents.

Une liste indicative du personnel potentiellement concerné est jointe au dossier de consultation, à titre informatif et sous réserve de confirmation par l'entreprise sortante.

ARTICLE 11. MODALITES D'ACCES

Afin de permettre l'accès aux locaux pour la réalisation des prestations au(x) jour(s) et horaires d'intervention, l'organisme dotera le titulaire du marché des clés et/ou badges nécessaires, en quantité suffisante. **Un récépissé de remise est établi et signé par le titulaire et l'organisme.**

En cas de perte ou de vol, l'organisme en est avisé par le titulaire sans délai.

Toute perte, vol ou détérioration de ces moyens d'accès devra être signalée sans délai au responsable administratif ou son représentant. Les exemplaires manquants sont remplacés aux frais du titulaire (double de clés, passe, changements de barilletts ou de serrures, etc.).

Si l'accès au bâtiment et/ou aux locaux est sécurisé (code, badge, etc.) , seul le responsable d'équipe dispose du moyen d'accès et est par conséquent chargé d'assurer l'accès aux agents affectés au présent marché (sauf disposition particulière par le pouvoir adjudicateur).

A l'issue du marché, le titulaire devra remettre sans délai et au plus tard le dernier jour du marché, au représentant de l'organisme les moyens d'accès confiés.

11.1 Locaux mis à disposition du personnel

Un local sera mis à la disposition de l'équipe en charge du nettoyage pour le dépôt de ses effets personnels.

Des locaux ou une partie des locaux, seront réservés au rangement des équipements, des produits et au stockage des consommables.

Ces locaux devront systématiquement être fermés à clé et nettoyé régulièrement.

Le pouvoir adjudicateur ne peut être tenu pour responsable des éventuels vols et dégradations des locaux.

Le stock pour les produits et les consommables sanitaires est limité aux quantités requises pour une durée d'un mois et se fera en respectant les normes et l'affichage de sécurité. Toute précaution devra être prise pour que les produits ne laissent aucune trace sur le sol.

Le stockage en vrac de produits pulvérulents ainsi que les produits dangereux ou inflammables est interdit.

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

11.2 Mise à disposition de fluides et d'énergie

La fourniture d'énergie électrique et d'eau nécessaires à l'exécution des prestations sont assurées dans la mesure des moyens mis en place par l'organisme.

Le choix des lieux de branchement des appareils électriques est à valider avec le représentant du pouvoir adjudicateur sur chaque site.

Les appareils du type auto-laveuse, mono brosse ou autres demandant une puissance spécifique ne doivent pas être branchés sur des prises ne supportant pas cette puissance.

Les appareils ne doivent pas être branchés sur des prises ondulées ou déjà utilisées pour d'autres appareillages, même par l'intermédiaire de fiches multiples.

Le titulaire s'engage à ne faire aucune modification technique sur les installations ou aménagements existants des locaux visés par le présent marché.

Par ailleurs, ce dernier peut faire la demande de modification technique auprès du représentant de l'organisme sur chaque site qui étudiera la demande.

Les personnels du titulaire doivent impérativement éteindre l'éclairage d'un local dès que leurs prestations de nettoyage sont achevées et prendra toutes les dispositions utiles pour ne pas laisser couler l'eau inutilement et informe le responsable de site de toute fuite détectée par son personnel.

ARTICLE 12. ORGANISATION ET CONSIGNES PARTICULIERES

12.1 Confidentialité

Le titulaire ainsi que son personnel et ses éventuels sous-traitants, s'engagent à ne pas divulguer sous quelque forme que ce soit, des informations, documents dont ils ont ou auraient avoir connaissance à l'occasion de l'exécution des prestations.

12.2 Protection des installations

Aucune dégradation des locaux, des installations, du matériel et du mobilier ne sera tolérée.

Tout dommage causé seront à la charge du titulaire.

Pour permettre l'exercice d'un nettoyage optimum, le personnel pourra déplacer le mobilier.

Néanmoins, il devra être manipulé avec précaution et remis scrupuleusement en place dans l'état initialement trouvé pour le bon fonctionnement des locaux.

- L'acheminement du matériel et des produits nécessaires à l'exécution des prestations devra être effectué selon les itinéraires et les horaires autorisés par le pouvoir adjudicateur. Les engins de manutention utilisés devront être munis de bandages caoutchoutés ou de pneumatique et leur poids devra être compatible avec la résistance des sols, planchers et terrasses,
- Les produits et matériels devront assurer la conservation des surfaces traitées et ne pas être susceptibles de détériorer les surfaces nettoyées et devront être compatibles avec les lieux dans lesquels ils sont utilisés,
- Les sols ne doivent présenter aucune tache, aucune détérioration, ni débris de quelque sorte que ce soit,
- Le poids des engins doit être compatible avec la résistance des sols, planchers, terrasses.

Le responsable de site pourra interdire les matériels dont l'utilisation sera susceptible de provoquer des dégradations ou de compromettre.

- Le branchement simultané de plusieurs appareils électriques sur la même prise, même par l'intermédiaire de fiche multiple est interdit,

- Le travail en hauteur (échafaudages, nacelles ...) est obligatoirement conforme à la réglementation, **L'utilisation d'échelles est formellement interdite.**
- Le titulaire devra utiliser les moyens de levage appropriés (nacelle, camion nacelle, etc.) afin de respecter les règles de sécurité et être en accord avec la réglementation en vigueur,
- Les fenêtres, une fois lavées devront impérativement être verrouillées afin que celles-ci ne basculent pas intempestivement, la responsabilité du titulaire étant engagée.

Avant l'utilisation d'un camion nacelle, le titulaire devra prendre contact avec la Direction du pouvoir adjudicateur pour programmer l'intervention (à fixer en fonction des conditions météorologiques et de leur conséquence sur la capacité de portance des sols) et établir un état des lieux contradictoire avant et à l'issue de la prestation.

Lors de l'entretien des surfaces vitrées, si des dispositifs autocollants ou fixes de signalétique sont en place, le titulaire devra entretenir les surfaces sans endommager lesdits dispositifs.

En cas de dommage, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'exiger le remplacement qui se fait à la charge des/du titulaire(s).

Le titulaire du marché devra s'assurer que les eaux usées soient systématiquement, après chaque prestation, jetées dans le vidoir lorsqu'il en existe un (en cas d'absence de vidoir, le titulaire de l'accord-cadre évacuera ses eaux usées dans les sanitaires, ceux-ci sont systématiquement nettoyés ensuite au moyen de détergent bactéricide).

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

La non observation de ces consignes donne lieu à l'application des pénalités forfaitaires définies dans le C.C.A.P.

12.3 Interdictions

Il est strictement interdit de :

- Fumer dans l'enceinte des bâtiments ;
- De monter sur des sièges pour l'exécution des travaux ;
- Le branchement sur des prises ondulées signalées par un fond rouge (ces prises sont strictement réservées aux équipements informatiques) ;
- Le branchement simultané de plusieurs matériels électriques sur la même prise ordinaire ;
- L'usage du matériel et des équipements des locaux (notamment du matériel informatique, des appareils téléphoniques et copieurs.

12.4 Fin de service

Après chaque passage, les équipes devront veiller à :

- Fermer correctement toutes les fenêtres ;
- Eteindre les lumières des locaux non occupés (sauf cas où les bureaux ont la luminosité automatique) ;
- Rangement des produits et équipements utilisés ;
- Fermer le local dont le personnel dispose ;
- Signaler sur le cahier de liaison toute anomalie constatée ;
- Fermer à clef les portes donnant à l'extérieure.

12.5 Consignes particulières

- Les sacs poubelles supérieurs à 30L ne doivent pas être réutilisés mais systématiquement remplacés ;
- Le contenu des seaux et autres récipients de nettoyage doit être vidé dans les sanitaires ;
- La chasse d'eau devra être systématiquement tirée et les sanitaires nettoyés au moyen d'un détergent bactéricide après vidage des seaux ;

12.6 Règles de sécurité et plan de prévention

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

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

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

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

Le plan de prévention est établi de commun accord et rédigé conjointement par l'organisme bénéficiaire et le titulaire au moment du démarrage du marché. Il indiquera notamment de façon précise et détaillée, les éléments suivants :

- L'identification précise du titulaire et, le cas échéant, de son ou ses sous-traitants ou cotraitants ;
- Pour chacun d'entre eux, les moyens et mesures de prévention prévus ou à mettre en œuvre pour chaque zone à risques ainsi que l'entité responsable de leur mise en œuvre (pouvoir adjudicateur ou titulaire de l'accord-cadre), soit : les équipements de sécurité collective et individuelle, les matériels et produits utilisés, les modes opératoires, la qualification des travailleurs (habilitations, formations hygiène et sécurité obligatoires...) ;
- Les éléments relatifs à l'organisation des secours ;
- Les instructions, consignes, informations et formations précises à donner aux salariés ;
- La liste des installations mises à disposition du prestataire (locaux, vestiaires, sanitaires...)

Une attention particulière est apportée sur les risques suivants :

- Prévention des risques chimiques : il est demandé au titulaire de respecter les principes de prévention réglementaires fixés par le code du travail et notamment leur hiérarchie. Ainsi, les produits utilisés doivent être les moins dangereux possibles, en fonction de leurs risques effectifs, des modes opératoires doivent être clairement définis en intégrant à la fois les modalités d'utilisation mais aussi les consignes de sécurité (port des EPI, en cas d'accident...). Les salariés doivent connaître et mettre en œuvre ces différents éléments.
- Prévention du risque lié au travail en hauteur (nettoyage de vitres par exemple) : le plan de prévention doit être obligatoirement écrit. Il est exigé du titulaire de l'accord-cadre de respecter la hiérarchie des principes de prévention imposée par le code du travail, en regard des équipements de sécurité de chaque site : à savoir, utiliser en priorité les équipements de protection collective (nacelle éventuelle pour extérieur et travail en façades), plate-forme de travail individuelle (considérés comme des équipements de travail donc fournis par le titulaire de l'accord-cadre...). La solution d'utiliser des équipements de protection individuelle antichute n'est retenue qu'en dernier recours, dans le seul cas où les autres possibilités ne peuvent être envisagées, et sous réserve que les sites soient équipés en dispositifs d'ancrage. Les salariés doivent alors être dotés de leurs équipements de protection individuelle conformes et contrôlés, et être formés à leur utilisation.
Toute intervention en hauteur non protégée des salariés est interdite.
- Prévention du risque de travail isolé d'un salarié : ce type de situation doit être évitée chaque fois que possible. Néanmoins, le titulaire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens de prévention nécessaires pour que tous ses salariés puissent être rapidement secourus en cas de problème (organisation et/ou équipements de sécurité et/ou moyens de communication adaptés...)

Ainsi, le pouvoir adjudicateur s'engage notamment à :

- Transmettre tous les éléments nécessaires à la prévention des risques professionnels des salariés du prestataire (plans de circulations éventuels, consignes de sécurité...)
- Assurer la coordination générale des mesures de prévention ;
- Alerter le titulaire de l'accord-cadre et ses éventuels sous ou cotraitants lorsqu'il est informé d'un danger grave concernant un des salariés du titulaire et ses éventuels sous ou cotraitants; (art. R4511-8 du code du travail) ;
- Organiser des inspections et réunions périodiques afin de veiller à l'exécution des mesures arrêtées et de coordonner les nouvelles mesures adoptées lors du déroulement des prestations.

En contrepartie, le titulaire s'engage à :

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

ARTICLE 13. MOYENS HUMAINS

13.1 Encadrement du personnel

Le titulaire du marché recrute, forme et rémunère sous sa seule responsabilité le personnel nécessaire à l'exécution des prestations. Il conserve le pouvoir de direction et de contrôle sur le personnel affecté aux prestations sur chaque site et détermine les volumes horaires et les effectifs nécessaires notamment un responsable de site à la réalisation des prestations.

Le responsable de sites est assisté d'agents (personnel œuvrant ou non) en nombre et qualification suffisante pour assurer un encadrement et une surveillance efficace de l'exécution des prestations sur l'ensemble des sites à traiter. Les responsables de Sites et d'équipes doivent obligatoirement être dotés d'un moyen de communication rapide pour pouvoir être joints à tout moment.

13.2 Formation

Le titulaire s'assure que ses agents de propreté sont formés régulièrement à l'organisation du travail (zones de travail, équipements, rangement, etc.), l'utilisation du matériel, la manutention et les bonnes postures, la lecture des étiquettes, les règles de manipulation et le dosage des produits, la toxicité des produits, les risques électriques, la prévention des accidents, l'utilisation d'équipement de protection individuelle adaptée, les premiers soins et l'alerte des premiers secours.

Le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité d'exiger les attestations de formations datées et signées des personnes affectées sur les sites. En cas d'absence de production sous 5 jours, le pouvoir adjudicateur ou son représentant convoquera le titulaire afin que celui-ci justifie la non-production.

Les besoins en formation des agents de service, ainsi que la planification de celles-ci devront être adaptés aux besoins et spécificités du pouvoir adjudicateur. Les frais de formation sont à la charge du titulaire.

13.2.1 Rôle fonctionnel du responsable de site

Ce responsable devra avoir les compétences pour assurer :

- La distribution des tâches, de la surveillance et de l'exécution du travail,
- La coordination du travail des agents de service,
- La formation des agents de service,
- Le contrôle du travail et la vérification de la qualité,
- Les délais de réalisation,
- La traçabilité de réalisation des prestations,
- La sécurité du personnel et des biens,
- Le respect de la réglementation ainsi que toute législation liée à la profession,
- Le respect des exigences de l'organisme (règlement intérieur...),
- La liaison avec le référent,
- La communication mensuelle du bilan des contrôles internes.

13.2.2 Rôle fonctionnel du chef d'équipe

Ces chefs d'équipe devront avoir les compétences pour assurer :

- La surveillance et de l'exécution du travail,
- La coordination du travail des agents de service,
- La formation des agents de service,
- Les délais de réalisation,
- La sécurité du personnel et des biens,
- La liaison avec le Client.

NB : le titulaire du marché est en relation permanente avec le pouvoir adjudicateur et répond aux convocations de ce dernier en cas d'insuffisance d'encadrement ou de consignes particulières à mettre en place.

L'organisme fournit avant le commencement des prestations et pour chaque site la liste des personnes référentes, responsables notamment du suivi et du contrôle des prestations et s'engage à mettre à jour ces éléments.

En cas d'absence ou en cas de départ, le titulaire du marché s'engage à remplacer le personnel encadrant concerné par une personne aux compétences similaires et à en informer dans les plus brefs délais le responsable de site en indiquant les nom/prénom de la personne remplacée et de son remplaçant. Le titulaire précise dans son offre les modalités de gestion des remplacements.

13.2.3 Le personnel œuvrant

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

Ce personnel restera soumis à l'autorité et au contrôle du titulaire et ne peut en aucun cas être sous l'autorité du pouvoir adjudicateur.

Le personnel recevra ses directives uniquement du personnel d'encadrement du titulaire du marché. Le titulaire du marché s'engage à :

- Remettre à l'organisme, au plus tard 7 jours avant le début d'exécution des prestations, une liste indiquant les noms des personnels intervenant sur le site (conformément aux éléments remis dans l'offre du titulaire) ;
- Tenir à jour cette liste en y faisant mention des modifications qui peuvent intervenir dans la composition du personnel, et à transmettre ces modifications à l'organisme avant la prise de poste;
- À observer les dispositions particulières que l'organisme lui aura communiquées lors de la visite de site.

Si l'organisme rencontre des difficultés d'exécution liées au personnel œuvrant sur un site donné, il alerte dans les plus brefs délais, par écrit, le titulaire afin de rechercher une solution. Si cela ne produit pas d'effet le titulaire s'engage à nommer une autre personne sur le site.

L'organisme peut demander l'interdiction de l'accès des locaux et le remplacement des personnels ne lui donnant pas satisfaction, notamment en cas de violence verbale ou physique ou en cas de défaillance grave dans l'exécution des prestations. Cette demande fera l'objet d'une mise en demeure préalable. Si celle-ci reste sans effet, le titulaire se verra appliquer les pénalités prévues.

13.3 Tenue de travail

Le titulaire du marché s'engage à fournir et à faire porter par son personnel, lors de l'exécution des prestations, une tenue vestimentaire en adéquation avec l'activité d'entretien et de propreté, comportant l'insigne spécifique (enseigne ou logo) de l'entreprise.

Cette disposition s'applique également aux éventuels sous-traitants du titulaire. Aucun agent n'est admis s'il n'est pas revêtu de son vêtement de travail.

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

ARTICLE 14. MOYENS MATERIELS

Le titulaire du marché fournit l'ensemble des produits et matériels nécessaires à la bonne exécution de l'ensemble des prestations de nettoyage prévues au marché.

Ces produits et matériels doivent être conformes à l'ensemble des spécifications environnementales. Ainsi, le titulaire du marché doit mettre à la disposition de son personnel le matériel nécessaire et adapté à la bonne exécution des prestations demandées et ce dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité en vigueur.

Le Titulaire s'engagera à réaliser la vérification périodique de ses matériels conformément à la législation en vigueur. Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'interdire les matériels dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations.

Il est entendu que le titulaire prendra à ses frais et sous sa responsabilité toutes les dispositions utiles pour garantir la conservation et la réparation éventuelle des ouvrages et des équipements de l'organisme.

Les agents utilisant ces matériels devront avoir été formés à leur utilisation et reconnus aptes lors de leur dernière visite médicale.

ARTICLE 15. CONTROLE ET SUIVI DES PRESTATIONS

15.1 Autocontrôle

Le titulaire met en place un dispositif de contrôle interne, afin d'assurer une prestation de qualité conformément à ses engagements décrits dans son cadre de réponse remis à l'appui de son offre.

La fréquence des contrôles internes doit être suffisante pour assurer sur l'ensemble des sites, le respect de l'obligation de résultat.

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

15.2 Les contrôles programmés

Les contrôles ont pour objet de vérifier que le niveau de qualité est conforme à celui attendu. Le contrôle programmé peut être mensuel, trimestriel ou semestriel, à la libre appréciation du référent et responsable du site; à tout moment de l'exécution du marché, la fréquence de ces contrôles pourra être modifiée par le référent.

En cas de dégradation de la prestation, il sera opéré un contrôle bimensuel, jusqu'à retour au niveau de qualité requis.

L'absence du titulaire n'est pas un motif de report ou d'annulation du contrôle dans la mesure où il a été informé de la date et de l'heure dudit contrôle dans le délai contractuel. En l'absence du titulaire les résultats du contrôle lui seront transmis.

15.3 Les contrôles inopinés

Ils ont pour objet de réagir à une dégradation manifeste de la qualité des prestations ne correspondant pas à l'obligation de résultat. La date, l'heure, les zones sont choisies par l'organisme.

Dans le cas des contrôles inopinés, le titulaire est convoqué pour constat deux heures de préavis par tout moyen (tel, fax, mail etc....).

Le résultat du contrôle inopiné traduisant une situation très dégradée sera transmis au titulaire pour déclenchement d'actions correctrices immédiates.

Le nombre de contrôles inopinés n'est pas limité.

15.4 Le contrôle contradictoire

Ce type de contrôle est applicable à tous les lots. Il intervient sur l'initiative de l'une ou l'autre des parties. La date de ces contrôles est définie d'un commun accord entre le pouvoir adjudicateur et le titulaire. A minima, un contrôle contradictoire sera effectué une fois par semestre.

Le contrôle pourra inclure la vérification des moyens humains et techniques (produits, machines...) déployés par le prestataire.

15.5 Suivi quotidien des sites

Le suivi quotidien sur site est formalisé par un cahier de liaison (ou autre dispositif informatisé proposé par le titulaire) broché et paginé, mis à disposition du responsable de site et du titulaire.

Le responsable de site :

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

Le titulaire :

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

Les agents chargés du nettoyage ainsi que le représentant du prestataire devront viser le cahier de liaison (date, heure et signature) à chacun de leurs passages.

En cas d'incident, de dysfonctionnement ou de toute difficulté rencontrée lors d'une intervention sur les sites de la Caisse Générale de Sécurité Sociale de la Guyane, le titulaire devra en informer sans délai l'un des deux référents désignés ci-dessous :

- Mme Purdey VIRAPIN– Référent technique n°1
Tél. : 0694 20 77 64
- Mr Vincent MOINET – Référente technique n°2
Tél. : 0694 22 76 51

Toute communication électronique relative aux interventions devra être adressée à l'adresse suivante : support-logistique@cgss-guyane.fr

Lorsqu'un dysfonctionnement sur la qualité de service est signalé par le responsable de site, le titulaire doit y remédier dans le délai auquel il s'est engagé dans son mémoire technique. En toute hypothèse le titulaire remédie au dysfonctionnement dans un délai maximal de 48 heures.

ARTICLE 16. LISTES DES ANNEXES

Annexe 1	DPGF (décomposition du prix global et forfaitaire)
Annexe 2	BPU (bordereau des prix unitaires)
Annexe 3	Périodicité des prestations
Annexe 4	Liste des équipements présents