

# MARCHÉ DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES



UGECAM AQUITAINE  
100 rue de la Tour de Gassies  
33 523 BRUGES

Prestations de nettoyage des locaux pour l'ESRP de Beterette à Pau,  
établissement Médico-Social du Groupe Ugecam Aquitaine

**Cahier des Clauses Techniques Particulières**

**(C.C.T.P. n°2026-003-01)**

## Table des matières

1	PRESENTATION DU POUVOIR ADJUDICATEUR.....	4
1.1	Organe gestionnaire, pouvoir adjudicateur .....	4
1.2	Présentation des établissements .....	4
1.3	Lieux d'exécution :.....	4
2	PRESCRIPTIONS GENERALES.....	4
2.1	Objet du marché.....	4
2.2	Obligations du marché : .....	5
2.3	Périmètre technique.....	6
2.4	Mise à disposition par le pouvoir adjudicateur.....	6
2.5	Locaux à prendre en charge : .....	6
3	CONDITIONS D'EXECUTION DE LA PRESTATION.....	7
3.1	Etat des lieux .....	7
3.2	Horaires d'intervention .....	7
3.3	Accès aux locaux.....	7
3.4	Plan de prévention .....	7
4	Prescriptions des prestations courantes : partie technique 1 .....	8
4.1	Description des prestations.....	8
4.2	Familles de locaux .....	8
4.3	Gammes opératoires.....	9
4.4	Réassortiment des consommables sanitaires .....	9
4.5	Précisions aux modalités de nettoyage.....	9
4.5.1	Pour l'évacuation des déchets :.....	9
4.6	Période de mise en route .....	9
4.7	Limites de prestations .....	10
4.8	Procédures d'évaluation.....	10
4.8.1	Plage horaire d'évaluation :.....	10
4.8.2	Modalités d'évaluation :.....	10
4.8.3	Niveaux de suivi :.....	10
5	Prestations à la demande : partie technique 2 .....	11
6	Tranche(s) optionnelle(s) .....	11
7	Personnel.....	11
7.1	Equipe œuvrant.....	12
7.2	Encadrement .....	12

7.3	Vêtements de travail .....	13
7.4	Sensibilisation aux économies de fluides et d'énergie.....	13
7.5	Continuité de l'activité .....	13
7.6	Confidentialité .....	14
8	Matériels, Produits Et Consommables .....	14
8.1	Matériels.....	14
8.2	Produits et consommables .....	15
8.3	Évacuation des emballages .....	16
9	DEVELOPPEMENT DURABLE .....	16
9.1	Produits utilisés .....	16
9.2	Contenants étiquetés : .....	16
10	Pilotage.....	16
10.1	Rapport d'activité annuel .....	17
10.2	Plan de progrès.....	17

## Préambule :

- *Acheteur: L'acheteur désigné dans le contrat agit en tant que pouvoir adjudicateur. Il est le donneur d'ordre du contrat pour le compte duquel le contrat est exécuté*
- *Titulaire: Le titulaire désigné dans le contrat est l'opérateur économique qui conclut le contrat avec l'acheteur. En cas d'attribution à un groupement d'opérateurs économiques, le titulaire désigne le groupement représenté par son mandataire.*
- *Prestation: La prestation est l'ensemble des tâches prévues au contrat qui incombent au titulaire et rémunérées par l'acheteur. Le terme prestation vise également une partie du contrat soumise à des règles spécifiques.*
- *Délais: Les délais exprimés en jours désignent des jours calendaires, sauf précision contraire*

## **1 PRESENTATION DU POUVOIR ADJUDICATEUR**

### **1.1 Organe gestionnaire, pouvoir adjudicateur**

L'Union pour la Gestion des Etablissements des Caisses d'Assurance Maladie (UGECAM) d'Aquitaine est un organisme du régime général d'assurance maladie.

Elle gère 11 établissements sanitaires et médico-sociaux situés dans 4 départements : Gironde, Dordogne, Lot-et-Garonne et Pyrénées Atlantiques.

La Directrice générale de l'UGECAM d'Aquitaine représente le pouvoir adjudicateur.

### **1.2 Présentation des établissements**

Le Pôle de Béterette, situé à Pau, regroupe un ESRP (établissement et services de réadaptation professionnelle) et un UEROS. Il propose des évaluations et diagnostics, des formations préparatoires et certifiantes, une aide à l'insertion professionnelle et un accompagnement médico-psycho-social. Il dispose de 132 places et 80 chambres d'hébergement.

- UEROS : accompagne des personnes atteintes de cérébro-lésions acquises dans leur projet d'insertion socio-professionnelle
- DFA : Le dispositif Formation Accompagnée a pour mission de sécuriser le parcours de formation de droit commun de personnes en situation de handicap, via un accompagnement médico-psycho-social global et des adaptations.
- ALT'I : le dispositif Alternative Inclusive accompagne en situation de travail des personnes reconnues travailleurs handicapés et l'entreprise pour une mise en œuvre de conditions favorables à une insertion professionnelle durable.

### **1.3 Lieux d'exécution :**

ESRP de Beterette 1 avenue Nicolas COPERNIC - 64000 Pau

## **2 PRESCRIPTIONS GENERALES**

### **2.1 Objet du marché**

Les stipulations du présent cahier des clauses techniques particulières (C.C.T.P) concernent l'exécution de prestations de nettoyage des locaux.

Les stipulations du présent marché s'appliquent également aux éventuels nouveaux locaux ou bâtiments de l'Ugecam Aquitaine, dans la limite du bouleversement de l'économie générale du marché. Elles s'appliquent aussi aux nouvelles catégories de surfaces pour lesquelles les prestations s'exécutent sur bon de commande selon les prix unitaires du BPU.

Le Titulaire assure, sous sa seule et entière responsabilité les prestations du présent marché, à savoir principalement :

- le nettoyage des locaux ;
- l'approvisionnement des consommables pour appareils sanitaires,
- la collecte et l'évacuation des déchets vers locaux intermédiaires ou centralisés,
- l'élaboration, la mise à jour permanente et l'exécution, une fois validé par le pouvoir adjudicateur, d'un plan de progrès.

Les prestations à effectuer ont pour finalité de maintenir les équipements, locaux et sanitaires dans de bonnes conditions de propreté, d'hygiène et de confort pour le personnel et les usagers selon des périodicités d'intervention adaptées à la nature des revêtements à entretenir, à leur état ainsi qu'à leur fréquentation.

Le présent marché est subdivisé en deux parties techniques :

- **Partie technique 1** : La partie technique 1 correspond à la consistance de base « prestations courantes » qui est définie simultanément par la nature et la périodicité des prestations précisées à l'article 4 du présent C.C.T.P, et par l'étendue géographique précisée au présent C.C.T.P, dont ses annexes.  
Le descriptif est non exhaustif. Le détail des superficies et le type des sols sont mentionnés à titre indicatif. Le Titulaire déclare avoir une parfaite connaissance des locaux désignés, ainsi que de toute contrainte ou difficulté d'exécution, pour les avoir personnellement visités et expertisés.
- **Partie technique 2** : La partie technique 2 correspond à des « prestations à la demande » sur bons de commande, définies à l'article 5 du présent C.C.T.P, qui viennent en supplément de la consistance de base

Le détail estimatif des surfaces par site est indiqué en annexe « DA1 Périmètre ». Cette annexe précise, dans la mesure du possible, par bâtiment et par famille de locaux :

- La fonction du local ;
- La nature du revêtement de sol ;
- La superficie au sol.

Elles sont données à titre indicatif et n'engagent pas le pouvoir adjudicateur.

La liste des sites, bâtiments et locaux peut évoluer au cours de l'exécution du marché, notamment par suppression et/ou ajout. L'évolution de la prestation ou « du périmètre d'intervention » en plus ou en moins peut varier de plus ou moins 1 % sans que cela fasse l'objet d'un avenant.

## **2.2 Obligations du marché :**

Les prestations objets du présent marché sont soumises à obligation de résultat pour les prestations relevant de l'article 4 ci-après; Il appartient au titulaire de mettre en œuvre les moyens nécessaires en

fréquence (quotidienne, hebdomadaire, mensuelle etc...) pour assurer ce résultat de manière homogène et régulière.

L'Ugecam Aquitaine réalise un contrôle sur l'ensemble des prestations, selon les modalités décrites à l'article 4.8 ci-après.

Pour l'ensemble des prestations objets du présent marché, le Titulaire garantit que les procédés et produits utilisés assurent la meilleure durabilité des équipements. Notamment,

- Ils ne génèrent pas d'usure prématurée des matériaux entretenus ;
- Les préconisations courantes d'entretien assurant la protection des matériaux sont mises en œuvre.

### **2.3 Périmètre technique**

Le titulaire du marché aura en charge :

- la fourniture des produits lessiviels, (produits d'entretien pour le périmètre confié au prestataire au titre du marché. Ces produits seront validés par l'établissement.)
- la fourniture du petit matériel et des consommables associés (franges de sol, lavettes, gazes pré imprégnées, ...)
- la mise en place et l'entretien du petit et gros matériel de nettoyage nécessaire à son activité et dont il est propriétaire ;

**Le titulaire n'est pas autorisé à utiliser le matériel de nettoyage de l'établissement.**

### **2.4 Mise à disposition par le pouvoir adjudicateur**

Le pouvoir adjudicateur assure

- la fourniture et l'approvisionnement des distributeurs de solution hydro-alcoolique
- la fourniture des fluides (eau, électricité)
- la fourniture des consommables d'hygiène (papier WC, essuie mains, savon...)
- la fourniture des distributeurs de papier hygiénique et essuie-mains.

Des locaux techniques fermant à clé sont mis à la disposition pour le stockage des consommables et des matériels. Dans la mesure du possible, ces locaux sont mis à disposition dans chaque secteur.

Ces locaux doivent être entretenus en parfait état par le Titulaire. Toute précaution doit être prise pour que les consommables et plus particulièrement les produits ne laissent aucune trace sur le sol ou les murs et plafonds.

**Aucun appareil de nettoyage ou consommable ne doit être abandonné en dehors des emplacements autorisés ou laissé sans rangement après chaque intervention.** Il est interdit d'utiliser tout autre local.

Le Titulaire ne doit pas utiliser les locaux de stockage des matériels et des consommables comme vestiaire ou local détente.

Le Titulaire ne doit pas utiliser tout autre local que ceux désignés.

### **2.5 Locaux à prendre en charge :**

Le détail estimatif des surfaces et locaux à prendre en charge est indiqué en annexe « DA1 périmètre des locaux ». Elle est donnée à titre indicatif et n'engagent pas le pouvoir adjudicateur.

Cette annexe précise, dans la mesure du possible, par bâtiment et par famille de locaux :

- La fonction du local ;
- La nature du revêtement de sol ;
- La superficie au sol.

Le titulaire ne prend pas en charge les zones techniques (chaufferie, atelier de maintenance).

### **3 CONDITIONS D'EXECUTION DE LA PRESTATION**

#### **3.1 Etat des lieux**

Si le titulaire estime que certaines surfaces en fonction de leur état, ne permettent pas d'atteindre les résultats qualitatifs souhaités, il doit en faire le signalement dans un délai de trois mois à compter de la notification marché.

Une validation contradictoire sur site est réalisée à compter de l'expiration de ce délai.

Le non signalement vaut acceptation des surfaces comme « entretenables » aux conditions définies par le présent CCTP.

Le titulaire du marché maintient dans un état d'usure normale les revêtements et les équipements.

Toute dégradation des locaux ou équipements imputable au Titulaire ou à ses préposés est à la charge technique et financière du Titulaire.

#### **3.2 Horaires d'intervention**

Du lundi au vendredi avant 9 heures
-------------------------------------

En cours de marché, le pouvoir adjudicateur peut, en fonction des obligations de service dûment justifiées, demander le changement des plages horaires d'intervention. Le délai minimum de prévenance est d'un mois. Le planning sera alors revu en concertation avec le titulaire.

#### **3.3 Accès aux locaux**

Les accès aux locaux ou bâtiments sont définis lors de l'établissement du plan de prévention qui précise les moyens d'accès (clé, badge etc..) et les obligations du titulaire pour la fermeture des locaux si nécessaire.

La personne habilitée à recevoir des clefs ou autre moyens d'accès a aussi la charge de veiller à ce que les locaux trouvés fermés lors de leur arrivée par ses agents, le soient lors du départ.

Il est spécifié aux agents d'entretien de ne pas laisser les clés sur la porte à l'extérieur le temps de nettoyer un local. De la même façon, il est interdit à tout agent d'entretien d'ouvrir un local à quiconque.

#### **3.4 Plan de prévention**

Le plan de prévention est rédigé conjointement entre le pouvoir adjudicateur, le Titulaire et les éventuelles entreprises sous-traitantes au plus tard **1 semaine avant la date de démarrage** de l'exécution du marché.

Ce plan de prévention, concernant une intervention de plus de 400h, est obligatoirement écrit et cosigné par les parties contractantes.

Le plan de prévention est **actualisé à minima chaque année**, ainsi qu'en cas de modification de l'opération.

## **4 Prescriptions des prestations courantes : partie technique 1**

### **4.1 Description des prestations**

Le présent marché est établi en termes de résultats avec la mise en œuvre de fréquences minimales indicatives (précisions dans le document applicable DA 2\_ Gammes opératoires et référentiel qualitatif en annexe au Présent C.C.T.P).

Le Titulaire adapte donc les moyens nécessaires (fréquence de passage, matériel...) Selon les locaux, si nécessaire, afin d'obtenir le niveau de propreté requis.

Les remises en état des sols (spray, récurage et dégraissages, décapages et pose d'émulsion,) font partie des prestations au résultat. Ces opérations sont effectuées lorsque les seuils d'acceptabilité de l'élément sol mentionné sur les fiches qualitatives des différentes familles de locaux ne sont plus atteints. Ces opérations ne font l'objet d'aucune commande supplémentaire.

Le Titulaire informe le pouvoir adjudicateur par écrit dans un délai minimum de 8 jours avant la réalisation des opérations de remise en état des sols.

**La prestation inclus le nettoyage des vitreries intérieures (cloisons, portes) à moins de 2.4m.** Elle porte uniquement sur la vitrerie accessible. La vitrerie est nettoyée avec mise en œuvre des moyens nécessaires au respect des règles de sécurité et suivant les règles de l'art :

- Enlèvement des salissures et poussières des vitres ;
- Essuyage humide des joints, nettoyage des huisseries, de l'encadrement (y compris les rails) et appuis de fenêtres ;
- Enlèvement des tâches et coulures occasionnées par l'opération sur les structures du bâtiment

Le nettoyage des vitres intérieures est réalisé chaque fois que de besoin, simultanément aux prestations d'entretien courant.

L'évaluation de la prestation de vitrerie intérieure sera réalisée au plus tard juste après la prestation, et évaluée selon les critères suivants : absence de poussière, absence de tâche, absence de coulure et traces, absence de déchets.

### **4.2 Familles de locaux**

Afin de rationaliser la gestion et le suivi du marché, les locaux des bâtiments du pouvoir adjudicateur sont classés en familles.

Le niveau de propreté requis pour chaque famille de locaux est indiqué dans les annexes DA2 référentiel minimal et DA3 Gammes opératoires.

Ce référentiel comprend un ensemble de fiches données qualitatives reprenant, par famille de locaux, les éléments suivants :

- La liste de l'ensemble des éléments constitutifs de la famille : il s'agit des éléments à entretenir dans le cadre du marché ;
- Pour chaque élément, les critères de propreté et d'hygiène et les seuils d'acceptabilité desdits critères.



Sont associées à ce référentiel les grilles d'évaluation pour chaque famille de locaux et leurs seuils d'acceptabilité (« DA5 Grilles évaluation » en annexe au présent C.C.T.P.).

#### **4.3 Gammes opératoires**

Pour chaque famille de locaux, le pouvoir adjudicateur précise les gammes opératoires minimales à mettre en œuvre sur ses bâtiments.

Les fréquences, autres que les fréquences annuelles, sont données à titre indicatif et le Titulaire les augmente si nécessaire pour s'adapter au marché en termes de résultat.

Les gammes opératoires minimales pour chaque famille de locaux sont indiquées dans les annexes DA2 référentiel minimal et DA3 Gammes opératoires.

L'entretien courant des sols (lavage, balayage, dépoussiérage,) est effectué y compris sous meubles mobiles selon accessibilité.

#### **4.4 Réassortiment des consommables sanitaires**

Le pouvoir adjudicateur fournit les consommables sanitaires suivants:

- Essuie-mains papier;
- Savon liquide neutre ;
- Papier toilette:
- Balayette WC

Le réapprovisionnement est réalisé dès que nécessaire par le Titulaire.

#### **4.5 Précisions aux modalités de nettoyage**

##### **4.5.1 Pour l'évacuation des déchets :**

La collecte et l'évacuation des déchets des locaux à la charge du titulaire est à sa charge. Le titulaire du marché assurera l'évacuation journalière des déchets (DAOM, sacs jaunes, verre) du local intermédiaire vers le local final.

Le Titulaire n'est pas autorisé à entreposer de sac déchets au sol dans les bâtiments. En conséquence, le Titulaire élimine des lieux d'exécution des prestations intéressées les déchets émanant de l'activité normale des locaux, sans délai et au plus tard à la fin de chaque vacation.

Déchets liquides : Pour les déchets liquides, le Titulaire utilise les vidoirs dans la mesure du possible, ou, à défaut, uniquement les cuvettes WC (interdiction d'utiliser les lave-mains et les douches). Le Titulaire évite toute obstruction ou dégradation des canalisations d'évacuation et des siphons de sols. Il veille à ce que les effluents de lavage ne soient pas rejetés dans les réseaux d'eau pluviale.

#### **4.6 Période de mise en route**

Dès la fin de la période de « mise en route », soit 3 mois à compter de la date de début d'exécution du marché, les prestations sont conformes au niveau de qualité spécifié au document applicable DA 2\_ Gammes opératoires et référentiel qualitatif.

Dans le cas où les prestations ne sont pas conformes, des pénalités sont appliquées au Titulaire selon les modalités précisées au C.C.A.P.

#### **4.7 Limites de prestations**

Ne sont pas inclus dans les prestations au résultat les éléments suivants :

- Les objets personnels (cadres, bibelots, plantes, vaisselle) ;
- Le nettoyage des façades extérieures;
- Les équipements de bureaux (équipement informatique, lampes...) ;
- Le nettoyage intérieur des mobiliers ;
- Les locaux techniques demandant une habilitation spécifique (électriques...) ;
- D'une manière générale toute surface ou élément non défini dans les fiches qualitatives des différentes familles de locaux ou dont la hauteur d'accès est supérieure à 3,00 mètres.

#### **4.8 Procédures d'évaluation**

##### **4.8.1 Plage horaire d'évaluation :**

Les évaluations de zones peuvent être effectuées dans la totalité des jours ouvrés des bâtiments concernés, dans une plage horaire comprise entre 6h00 et 9h00. L'évaluateur prend alors en compte les salissures liées à l'activité du jour des locaux.

##### **4.8.2 Modalités d'évaluation :**

Les zones à évaluer sont sélectionnées de façon aléatoire et/ou choisie par le représentant du pouvoir adjudicateur.

##### **4.8.3 Niveaux de suivi :**

- Suivi de niveau 1 :

Le Titulaire procède à un autocontrôle des prestations réalisées sur la totalité du marché. Le plan d'évaluation et les procédures suivies sont celles définies par le Titulaire dans son dossier de réponse technique.

Les résultats des évaluations sont automatiquement remis au pouvoir adjudicateur dans le rapport d'activités mensuel.

- Suivi de niveau 2 :

Les évaluations sont réalisées par le correspondant de site du pouvoir adjudicateur, ou par un organisme extérieur dûment mandaté par le pouvoir adjudicateur. Les dates et heures d'évaluation sont communiquées par le pouvoir adjudicateur au Responsable de marché du Titulaire au minimum 48 heures avant la date et l'heure retenues de l'évaluation.

L'absence du représentant du Titulaire dûment informé des dates et heures d'évaluation ne fait aucunement obstacle à la mise en œuvre de l'évaluation par le pouvoir adjudicateur.

- Seuil de tolérance :

Il est admis par évaluation, un seuil de 5% du nombre de locaux évalués en non-conformité. Si le nombre de non-conformité excède ce seuil, le pouvoir adjudicateur pourra appliquer les pénalités prévues au CCAP.

- Non conformités

Les non-conformités relevées au moment des évaluations, contradictoires ou non contradictoires, doivent faire l'objet d'actions correctives concertées entre le pouvoir adjudicateur et le Titulaire avec une mise en application suivant un planning convenu entre les deux parties.

Toute zone ayant obtenue une note inférieure ou égale à 0,4 doit être remise en état sous 24 heures. En cas d'absence d'action corrective efficace, une pénalité peut être appliquée telle que définie dans le C.C.A.P.

## **5 Prestations à la demande : partie technique 2**

Les prestations à la demande sont des prestations qui viennent en supplément des prestations courantes incluses dans le prix global forfaitaire. Il s'agit de prestations pour lesquelles il existe un besoin supplémentaire ponctuel. Elles ne se substituent en aucun cas aux prestations courantes incluses dans le prix global forfaitaire.

Elles s'exécutent suite à l'émission par le pouvoir adjudicateur d'un bon de commande et sont rémunérées selon le bordereau de prix unitaires.

Lorsque les prestations sont considérées comme achevées par le Titulaire, ce dernier présente au correspondant du pouvoir adjudicateur un bon pour admission.

En cas de constatation de l'inexécution, de l'exécution partielle des prestations ou d'imperfections, le Titulaire y remédie dans un délai qui n'excède pas 48 heures.

Lorsque le correspondant du pouvoir adjudicateur estime que les prestations ne satisfont pas entièrement aux conditions du marché mais présentent des possibilités d'admission, il peut prononcer une admission avec réfaction.

Lorsque le correspondant du pouvoir adjudicateur estime que les prestations ne satisfont pas aux conditions du marché et ne peuvent être admises en l'état, il prononce un rejet et en cas de retard fait application des pénalités prévues au C.C.A.P jusqu'à admission de la prestation.

## **6 Tranche(s) optionnelle(s)**

Dans le cadre d'un départ en retraite (date prévisionnelle : 12/2026) le titulaire réalisera l'ensemble des prestations décrites ci-avant pour les locaux complémentaires spécifiés dans le fichier DA1 comme relevant de la tranche optionnelle.

## **7 Personnel**

Il est convenu de façon expresse entre les parties que le personnel du Titulaire reste soumis à l'autorité et au contrôle du Titulaire et ne peut en aucun cas être sous l'autorité du pouvoir adjudicateur. Le personnel reçoit ses directives uniquement du personnel d'encadrement du Titulaire.

Seules les personnes désignées par le Titulaire sont autorisées à réaliser les prestations de mise en propreté des locaux qui font l'objet du marché.

Le titulaire du marché doit soumettre ses salariés aux visites médicales réglementaires et en justifier auprès de l'UGECAM Aquitaine. En particulier, le titulaire s'assure que les salariés intervenant répondent aux obligations de vaccination en vigueur.

Le titulaire donne les coordonnées de son service de santé au travail.

L'UGECAM Aquitaine se réserve le droit de s'assurer à tout moment et par l'intermédiaire de son médecin du travail que les prescriptions du présent article sont strictement respectées. En cas de défaillance du titulaire, elle se substituera au dit titulaire et aux frais de celui-ci.

Le titulaire s'engage à ce que son personnel soit habilité pour la pratique professionnelle d'opérations spécifiques à son activité, notamment pour les interventions de mise en propreté dans les secteurs susceptibles d'accueillir des usagers.

### **7.1 Equipe œuvrant**

Au plus tard 15 jours avant le début d'exécution du marché, le titulaire remet une liste du personnel. Cette liste doit impérativement être mise à jour à chaque changement de personnel.

Le titulaire du marché est responsable de ses employés en toutes circonstances et pour quelques causes que ce soit. Il est responsable des accidents et incidents survenus du fait de son personnel, des éventuels dommages produits à l'occasion de l'exécution des prestations, ainsi que des vols qui pourraient être commis par ses employés.

Le personnel du titulaire n'est pas autorisé à utiliser les matériels et équipements propriété du pouvoir adjudicateur, notamment matériels informatiques, photocopieurs, appareils téléphoniques.

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'interdire l'accès des locaux et de demander le remplacement immédiat des employés qui ne respectent pas le règlement intérieur de l'établissement.

Toute intervention de personnel intérimaire donne lieu à une information préalable.

Le Titulaire peut, à sa seule initiative, renouveler le personnel, sous réserve que ce dernier ait les mêmes compétences et soit formé. Toute modification de l'équipe affectée à l'exécution des prestations doit être signalée au pouvoir adjudicateur sous 24h.

### **7.2 Encadrement**

Le titulaire du marché désigne nominativement un encadrant coordonnateur, qui sera l'interlocuteur unique du pouvoir adjudicateur.

#### **Rôle du coordonnateur**

Le coordonnateur représente le titulaire vis-à-vis du pouvoir adjudicateur. Le titulaire communique l'ensemble de ses coordonnées : nom, prénom, téléphone fixe et portable, adresse et courriel professionnels.

Ce coordonnateur doit avoir les pouvoirs suffisants pour prendre sans retard les décisions nécessaires au bon déroulement du marché.

Son rôle est notamment d'assurer le suivi de la prestation et coordonner l'organisation. Au minimum les points ci-dessous devront être assurés :

- distribution des tâches, de la surveillance et de l'exécution du travail,
- coordination du travail des agents de service, discipline ;
- contrôle que les moyens humains mis en place permettent d'effectuer la prestation dans les conditions du marché ;
- veille au respect, par l'équipe œuvrant, de l'application des règles élémentaires du comportement, et de l'application du règlement intérieur du site

- formation des agents de service : actualisation des connaissances techniques et professionnelles de ses équipes;
- contrôle du travail et/ou la vérification de la qualité, contrôle des délais ;
- sécurité du personnel et des biens ;
- mise en place du matériel, des consommables ;
- liaison avec le pouvoir adjudicateur : réunions de suivi du marché, contrôles qualité contradictoires, traçabilité;
- contrôle du respect, par l'équipe œuvrant, de l'application des règles élémentaires du comportement, et de l'application du règlement intérieur du site ;
- contrôle du respect de l'application des procédures en matière d'hygiène et de sécurité du travail et notamment de la fourniture des équipements de protection individuelle nécessaires ainsi que la tenue de travail ;
- contrôle du respect des horaires et des délais de réalisation des prestations
- vérification de l'approvisionnement suffisant et régulier des consommables et matériels nécessaires au bon déroulement de la prestation ;
- formation des agents de service
- contrôle du travail et/ou la vérification de la qualité des prestations effectuées

Il signale tout dysfonctionnement, anomalie, problème, au représentant du pouvoir adjudicateur dans les meilleurs délais.

### **7.3 Vêtements de travail**

Le Titulaire fournit et fait porter par son personnel, y compris le personnel d'encadrement, une tenue vestimentaire identifiable (logo clairement visible du Titulaire) et propre, en adéquation avec l'activité.

La fourniture et le nettoyage des tenues vestimentaires des agents de service du Titulaire sont à la charge du Titulaire.

Équipements de protection individuelle (EPI) : Le Titulaire fournit en tant que de besoin les équipements de protection individuelle à son personnel, régulièrement vérifiés et entretenus. Il s'assure de leur bonne utilisation et de leur conformité au regard de la réglementation en vigueur. Le non-respect de ces mesures de sécurité est passible de pénalités telles que définies dans le C.C.A.P.

### **7.4 Sensibilisation aux économies de fluides et d'énergie**

Le Titulaire assure la sensibilisation de ses agents aux économies de fluides et d'énergie ainsi qu'aux incidents ayant un impact négatif sur l'environnement.

Notamment, il veille à limiter les consommations de ressources (eau, énergie, produits chimiques, consommables divers, etc.) :

- En assurant l'utilisation du juste nécessaire en termes de produits de nettoyage et de consommables ;
- En limitant la consommation d'eau lors de la prestation de nettoyage ;
- En portant attention à la consommation d'électricité lors de la prestation.

Le Titulaire signale tout incident pouvant avoir un impact négatif sur l'environnement ou sur les consommations énergétiques (ex. : fuite d'eau, ...).

### **7.5 Continuité de l'activité**

Le Titulaire s'assure de la continuité de son activité quelles qu'en soient les causes :

- *Absences programmées / absences inopinées :*

Le Titulaire réalise sa gestion de remplacement du personnel afin d'assurer la continuité des prestations sur les différents bâtiments conformément à son dossier de réponse technique ;

- *Évènements exceptionnels :*

Dans le cas d'évènements exceptionnels (pandémies, mouvements sociaux...), le Titulaire s'adapte au plan de continuité d'activité (PCA) du pouvoir adjudicateur et garantit la continuité de service en respectant les obligations du pouvoir adjudicateur.

Aucun surcoût ne peut être induit par ces types d'évènements : pandémies, plan blanc, grèves.

Avant leur mise en place, les moyens et l'organisation de ce service minimum seront soumis à l'agrément écrit de la Direction de l'Etablissement. En cas de pandémie ou autres faits graves, l'Etablissement établira un document décrivant les priorités et l'organisation à mettre en place. Le prestataire devra s'y contraindre sans coût supplémentaire.

Le Titulaire fournit son PCA adapté en fonction des obligations du pouvoir adjudicateur dans un délai de 8 jours à compter de la date de notification du marché.

## **7.6 Confidentialité**

Le Titulaire du Marché s'engage à une obligation formelle de discrétion. A cette fin, il informe son personnel et le personnel de ses sous-traitants le cas échéant, de cette obligation. Le Titulaire se conforme aussi d'une manière générale aux dispositions du Code Pénal sur le secret professionnel.

# **8 Matériels, Produits Et Consommables**

## **8.1 Matériels**

La fourniture et la mise en place de l'ensemble des matériels nécessaires à l'exécution des prestations est à la charge du Titulaire. Le Titulaire met en place, au plus tard le premier jour d'exécution du marché, le matériel nécessaire à la bonne exécution du marché.

Le Titulaire met à disposition de ses agents les matériels de nettoyage en nombre suffisant et en parfait état de propreté afin d'assurer la prestation demandée. Ces matériels sont dimensionnés eu égard au travail à effectuer.

Ces matériels sont :

- Adaptés pour la réalisation de l'entretien et à la configuration des locaux ;
- Conformes aux engagements pris dans le cadre du dossier de réponse technique ;
- En parfait état d'utilisation et conformes à la législation en vigueur.

À ce titre, le Titulaire présente les matériels sur simple demande verbale du pouvoir adjudicateur, pour vérification de conformité avec les normes et règlements de sécurité.

Tout matériel défectueux est mis hors service et remplacé sans délai par le Titulaire, à ses frais.

Le Titulaire réalise la vérification périodique de ses matériels conformément à la législation en vigueur.

Il est entendu que le Titulaire prend à ses frais et sous sa responsabilité toutes les dispositions utiles pour garantir la conservation et la réparation éventuelle des ouvrages et des équipements du pouvoir adjudicateur qui seraient dégradés par le fait du Titulaire.

Les agents utilisant ces matériels sont formés par le Titulaire à leur utilisation et reconnus aptes lors de leur plus récente visite médicale.

Le Titulaire veille à ce que son personnel n'utilise pas les matériels appartenant au pouvoir adjudicateur qui ne sont pas normalement mis à sa disposition dans le cadre du marché (sauf en cas d'urgence vitale).

Les appareils du type mono-brosse ou autres demandant une puissance spécifique ne doivent pas être branchés sur des prises ne supportant pas cette puissance. Le branchement simultané de plusieurs appareils électriques sur la même prise, même par l'intermédiaire de fiches multiples, est interdit. Il est également formellement interdit de débrancher un appareil branché préalablement par les personnels ou usagers du pouvoir adjudicateur, même momentanément, pour utiliser l'arrivée du courant électrique. Le Titulaire fournit donc les prolongateurs de câbles nécessaires.

Le branchement des matériels sur les prises de courant stabilisé signalées par un fond rouge est interdit.

Tout dommage causé aux installations électriques par l'utilisation de matériel non conforme aux règles de sécurité est imputé au Titulaire.

Les extrémités supérieures des échelles et escabeaux sont protégés, leurs pieds sont munis de patins protecteurs.

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'interdire les matériels dont l'utilisation est susceptible de provoquer des dégradations.

Le remplacement du matériel ou équipement endommagé ainsi que la réparation de tout dommage direct ou indirect aux installations et équipements causé par le Titulaire ou ses préposés, dans le cadre de l'exécution du présent Marché, est à la charge du Titulaire. En cas de non remplacement ou réparation dans les délais fixés par le pouvoir adjudicateur lors du signalement, ce dernier peut procéder lui-même ou faire procéder au remplacement ou à la réparation aux frais et risques du Titulaire.

## **8.2 Produits et consommables**

Le Titulaire met en place dès le premier jour d'exécution du marché, les produits et consommables nécessaires à la bonne exécution du marché.

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'interdire les produits et consommables dont l'utilisation est susceptible de provoquer des dégradations.

Par ailleurs, le Titulaire du marché est tenu de respecter l'évolution des réglementations et d'adapter les produits et consommables qu'il utilise en fonction de ces évolutions. L'utilisation de produits cancérogènes et mutagènes pour la reproduction (CMR) est strictement interdite.

Le Titulaire met à jour la liste de l'ensemble des produits sur sites à chaque changement.

Le Titulaire fournit à ses frais et moyens tous les produits et consommables nécessaires à l'exécution des prestations.

### **8.3 Évacuation des emballages**

Les emballages des matériels, des équipements et des consommables utilisés par le Titulaire ou ses sous-traitants éventuels sont évacués sans délai dans le respect s'il y a lieu des règles de la collecte sélective (papiers, cartons, caisses en bois, plastiques...).

## **9 DEVELOPPEMENT DURABLE**

Le Titulaire doit être engagé dans une démarche de développement durable et respecter les engagements que peut prendre le pouvoir adjudicateur en faveur du développement durable.

### **9.1 Produits utilisés**

Afin de limiter les risques de pollutions du milieu naturel le Titulaire utilise exclusivement (sauf impossibilité technique avérée) des produits respectueux de l'environnement reconnus NF Environnement (Écolabel français), reconnus Écolabel européen ou reconnus produits verts ou ayant des caractéristiques au moins équivalentes à celles de l'écolabel européen dans les catégories de produits couverts par cet écolabel.

Notamment le Titulaire limite l'utilisation de substances polluantes non dégradables en milieu naturel et s'assure de la bonne élimination des déchets des produits nettoyeurs et de leurs emballages.

### **9.2 Contenants étiquetés :**

Le Titulaire s'assure en cas de reconditionnement que les contenants :

- Soient adaptés (matériau, dispositif de fermeture...) ;
- Présentent des étiquettes identiques à celle du contenant initial, reprenant les mentions légales : nom commercial, conditions d'utilisation (EPI, dilution...), identification des risques chimiques, sur les récipients.

## **10 Pilotage**

Le Titulaire entrant met en œuvre, en collaboration avec le Titulaire sortant, la phase de transférabilité à effectuer dans le cadre de la préparation du futur Marché.

L'objectif est d'assurer la bonne continuité des services engagés, de garantir la bonne application des procédures et le maintien en conditions opérationnelles des activités du Marché.

Le Titulaire doit fournir la liste nominative du personnel huit (8) jours calendaires à compter de la date de notification du marché.

Toute réunion peut être organisée soit à l'initiative du pouvoir adjudicateur soit à celle du titulaire.

Le titulaire doit informer le pouvoir adjudicateur de toutes les difficultés dans l'exécution des prestations.

Ces anomalies peuvent être :

- défaut de fonctionnement des équipements
- dégradations diverses nécessitant l'intervention de la maintenance
- défaut d'éclairage
- défaut de vitrage
- fuites et bouchages éventuels



- vols
- dégradations
- pannes ...

En cas d'urgence le titulaire dispose d'un numéro d'appel et/ou d'une adresse mail fourni par le pouvoir adjudicateur pour signaler toute anomalie

### **10.1 Rapport d'activité annuel**

Sur demande du pouvoir adjudicateur, le titulaire fournit un rapport d'activité annuel comportant à minima les éléments suivants :

- Bilan des actions de formation de son personnel sur les sites ;
- Bilan des actions d'insertion mises en place sur les sites ;
- Rapport annuel des actions de Développement Durable ;
- Bilan d'activité
  - Taux de respect des plannings
  - Bilan qualité des prestations (bilan des auto-évaluations, bilan des évaluations contradictoires)
  - Evènements ou anomalies survenus au cours de la période, en précisant les impacts
  - Propositions d'améliorations / plan de progrès

Ce rapport est fourni dans un délai de 2 semaines maximum à compter de la demande écrite du pouvoir adjudicateur.

### **10.2 Plan de progrès**

Le titulaire présente un plan de progrès au cours du rapport annuel. Ce plan peut porter par exemple sur : nouvelles règles de tri, nouveau matériel, avancées technologiques à mettre en œuvre, économies sur les produits et consommables, propositions d'amélioration des conditions de travail de son personnel, ... Il présente les gains opérationnels et/ou financiers associés à chaque proposition

Ces propositions sont soumises au pouvoir adjudicateur pour validation (au titre des clauses de réexamen art 15.2 du CCAP).

Si les propositions validées se traduisent en gain financier, les gains seront répartis à hauteur de :

- 50% titulaire
- 50% pouvoir adjudicateur