



**PRÉFET
DE LA RÉGION
D'ÎLE-DE-FRANCE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Accord-cadre interministériel régional de prestations de nettoyage des surfaces
vitrées des bâtiments d'Etat de la région d'Ile-de-France**

Cahier des clauses techniques particulières

Commun à tous les lots

Pouvoir adjudicateur : Le Préfet de la région d'Île-de-France, préfet de Paris

Procédure de passation : Appel d'offres ouvert

Référence de la consultation : 2025_Vitrierie_IDF

Sommaire

Préambule - Définitions.....	4
Article 1. Prestations de nettoyage de la vitrerie	4
Article 1.1. Description des lots.....	4
Article 1.2. Description des prestations de nettoyage des surfaces vitrées	5
Article 1.3. Précisions techniques	5
Article 2. Organisation du travail.....	6
Article 2.1. Délai de prévenance	6
Article 2.2. Visite du site.....	6
Article 2.3. Nomination de représentants.....	6
Article 2.4. Réunion préalable à l'exécution des prestations.....	6
Article 2.5. Planning d'intervention.....	7
Article 3. Sécurité	7
Article 3.1. Etat des lieux et mesures de propreté et de sécurité.....	7
Article 3.2. Plan de prévention.....	8
Article 3.3. Modalités particulières d'accès	8
Article 3.3.1. L'autorisation préalable d'accès en zone protégée.....	8
Article 3.3.2. Le contrôle élémentaire en zone réservée.....	9
Article 4. Opération de vérification	9
Article 5. Obligations du bénéficiaire.....	9
Article 5.1. Accès au site par le titulaire	9
Article 5.2. Mise à disposition de locaux.....	10
Article 5.3. Mise à disposition de matériels	10
Article 5.4. Mise à disposition et conditions d'utilisation des installations	11
Article 6. Obligations du titulaire.....	11
Article 6.1. Obligations liées à l'exécution des prestations.....	11
Article 6.1.1. Rôle du représentant du titulaire	11
Article 6.1.2. Protection des installations et des biens	11
Article 6.2. Obligations liées au personnel exécutant.....	12
Article 6.2.1. Effectif	12
Article 6.2.2. Remplacement d'intervenants	12
Article 6.2.3. Liste nominative du personnel	12

Article 6.2.4. Discipline	13
Article 6.2.5. Vêtement de travail et accessoires	13
Article 7. Matériels et produits.....	13
Article 7.1. Matériels	13
Article 7.2. Produits	14
Article 7.3. Acheminement.....	15
Article 7.4. Stockage	15
Article 7.5. Evacuation des emballages	15
Article 8. Qualité des prestations	16
Article 8.1. L'aspect général	16
Article 8.2. La sécurité	16

Préambule - Définitions

Dans le cadre du présent CCTP, les mots et expressions mentionnés sont définis de la manière suivante :

Bâtiment	Construction d'un seul tenant ou de deux constructions adjacentes et communicantes, sur lequel les prestations sont réalisées.
Site	Lieu où se situe au moins un bâtiment appartenant à un des bénéficiaires de l'accord-cadre et où les prestations sont réalisées.
Site sensible	Site sur lequel sont détenus des informations ou supports protégés et/ou dont tout ou partie est classée en zone protégée en raison de l'activité qui s'y exerce.
Zone protégée	Locaux et terrains clos d'un site dans lesquels la libre circulation est interdite et qui sont délimités pour assurer la protection des installations, du matériel ou du secret des recherches, études ou fabrication (<i>article 5.3 du CCAG FCS</i>).
Zone réservée	Toute zone contenant des informations ou supports protégés classifiés au niveau secret défense. Ces zones sont créées à l'intérieur d'une zone protégée par l'autorité responsable de la détention d'informations classifiées.
Monument historique	Immeuble ou un objet mobilier recevant un statut juridique particulier destiné à le protéger, du fait de son intérêt historique, artistique, architectural mais aussi technique ou scientifique
Immeuble de grande hauteur	Tout corps de bâtiment dont le plancher bas du dernier niveau est situé, par rapport au niveau du sol le plus haut utilisable pour les engins des services publics de secours et de lutte contre l'incendie : à partir de 50 mètres pour les immeubles à usage d'habitation, et à partir de 28 mètres pour tous les autres immeubles
Etablissements pénitentiaires	Il en existe plusieurs selon le régime de détention et les catégories de condamnations : les centres de détention (CD), les centres pénitentiaires (CP), les centres de semi-liberté (CSL), les maisons d'arrêt (MA), les maisons centrales (MC), les établissements pour mineurs (EPM).
Parois et surfaces	<u>Parois et surfaces horizontales/obliques</u> : gardes corps, rebords de fenêtre etc. <u>Parois et surfaces verticales</u> : cloisons vitrées, hublots, etc.

Article 1. Prestations de nettoyage de la vitrerie

Article 1.1. Description des lots

Les 3 lots dédiés aux prestations de nettoyage des surfaces vitrées des bâtiments sont les suivants :

N° de lot	Espace géographique concerné
1	75 - 78
2	77 - 91
3	92 - 93 – 94 - 95

L'annexe 1 du présent CCTP énonce pour chaque lot, la liste des bénéficiaires, les adresses de leur site, ainsi que leur superficie totale approximative à nettoyer.

Ladite annexe est établie qu'à titre indicative. Elle n'est ni définitive, ni exhaustive, ni intangible.

Article 1.2. Description des prestations de nettoyage des surfaces vitrées

Le traitement des surfaces vitrées consiste à nettoyer les **surfaces vitrées extérieures ainsi que les surfaces vitrées intérieures de plus de 2m50**, en apportant la **transparence et l'absence de traces** tant sur la vitrerie que sur son encadrement.

Elle est destinée à restituer au vitrage sa pleine transparence destiné à favoriser la pénétration de la lumière du jour extérieure, à l'intérieur du local concerné, exempt de toute trace.

Ces prestations sont classées selon le matériel de nettoyage utilisé :

- Vitres accessibles de plain-pied (<2m50) ;
- Vitres extérieures accessibles au-delà de 2m50 :
 - o Accessibles grâce à alpiniste/cordiste ;
 - o Accessibles grâce à nacelle déjà sur site ;
 - o Perche télescopique ;
 - o Accessibles grâce à nacelle élévatrice fournie par le titulaire ;
 - o Accessibles grâce à nacelle araignée fournie par le titulaire ;
 - o Accessibles grâce à camion nacelle fournie par le titulaire ;
 - o Accessible grâce à échafaudage fournie par le titulaire ;
- Nettoyage menuiseries associées (brise-soleil, châssis...)
- Vitres intérieures accessibles au-delà de 2m50 (sur devis) ;

Pour l'ensemble de ces prestations, deux types de prestations de nettoyage sont à distinguer :

- a) Les **prestations récurrentes** sont exécutées pour répondre à un besoin courant et répété. Leur survenance et leur fréquence peuvent être anticipées (*annuelle ou bi-annuelle*).
- b) Les **prestations ponctuelles** sont exécutées pour répondre à un besoin dont la survenance et la fréquence ne peuvent être anticipées. Elles peuvent faire suite à un événement particulier ou à un besoin ponctuel.

Ces prestations ponctuelles peuvent également intervenir en cas **d'urgence avérée**.

L'urgence est caractérisée dès lors que la ou les prestations commandées doivent être réalisées dans un délai de 48 heures maximum à compter de la commande.

Cette urgence doit être dûment motivée par le bénéficiaire dans le bon de commande (exemple non exhaustif : jet de peinture sur les surfaces vitrées extérieures).

Ces prestations sont exécutées par l'émission de bon de commande adressé au titulaire. Le BPU prévoit cette possibilité pour chaque type de prestation.

Article 1.3. Précisions techniques

Le titulaire doit exécuter les prestations dans le respect des indications fournies par le bénéficiaire. Il doit notamment respecter la règle suivante : les prestations doivent être réalisées dans le respect des règles particulières qu'impose la nature spécifiques du lieu (voir notamment les mesures de sécurité relatives à l'installation d'un chantier à l'article 8.2 du présent CCTP).

Le titulaire déterminera lors de la visite de site le matériel qui devra être privilégié.

Article 2. Organisation du travail

Article 2.1. Délai de prévenance

Les prestations démarrent au jour convenu lors de la réunion de préparation entre le titulaire et le bénéficiaire, sous réserve d'un délai de prévenance du bénéficiaire d'au moins trente (30) jours calendaires.

Ce délai doit notamment permettre au titulaire de :

- planifier et tenir la réunion préalable à l'exécution des prestations ;
- procéder à l'état des lieux initial du ou des bâtiments avec le bénéficiaire.

A l'issue de la réunion préparatoire, le titulaire transmet un devis au bénéficiaire. Suite à cela, le bénéficiaire émet un bon de commande.

Article 2.2. Visite du site

Durant le délai de prévenance prévu à l'article 2.1. du présent CCTP et avant la tenue de la réunion préalable à l'exécution des prestations (art 2.4 du CCTP), le titulaire et le bénéficiaire conviennent d'une visite de chaque bâtiment du site. **Sauf décision contraire du bénéficiaire, cette visite est obligatoire pour l'ensemble des lots.**

Cette obligation de visite préalable devra avoir lieu au démarrage de l'accord-cadre pour les prestations récurrentes, et avant chaque prestation ponctuelle.

Lorsque le lot concerné comprend plusieurs sites pour un même service bénéficiaire, le titulaire et le bénéficiaire conviennent de fixer les dates des visites dans un délai de dix (10) jours calendaires à compter de la notification du bon de commande, afin de permettre leur réalisation effective avant la tenue de la réunion préalable à l'exécution des prestations.

En cas d'impossibilité dûment justifiée de réaliser l'ensemble des visites dans ce délai, le bénéficiaire peut accorder un délai supplémentaire, sans que cela ne retarde le démarrage des prestations au-delà de la date prévue dans le bon de commande, sauf décision expresse contraire du bénéficiaire.

A l'issue de cette visite, un compte-rendu écrit est établi par le bénéficiaire.

Article 2.3. Nomination de représentants

Le bénéficiaire et le titulaire s'engagent respectivement à désigner un ou des représentant(s) pour chaque bâtiment concerné par les prestations dans un délai convenu lors de la réunion préalable.

Ces représentants seront les interlocuteurs des deux parties. Ils se chargent notamment des réunions et de l'organisation du travail. En cas de changement ou de remplacement d'un représentant, l'autre partie doit en être informée sans délai.

Article 2.4. Réunion préalable à l'exécution des prestations

Durant le délai de prévenance prévu à l'article 2.1. du présent CCTP et pour chaque site concerné, une réunion préalable est organisée entre les représentants des deux parties **sur demande de l'administration**. Celle-ci a pour objet de prévoir l'organisation du travail et de fixer les modalités d'exécution des prestations.

Le titulaire ne peut refuser de s'y soumettre. Tout refus ou absence injustifiée du titulaire entraîne l'application de la pénalité prévue à l'article 19.1 du CCAP.

Durant cette réunion, sont **notamment** présentés ;

- les représentants des deux parties ;
- les obligations et les responsabilités des deux parties ;
- le compte-rendu verbal ou écrit de la visite qui a eu lieu ;
- le choix de la forme du cahier de liaison ;
- les modalités d'accès au(x) bâtiment(s) ;
- la présentation du règlement intérieur et des mesures de sécurité ;
- la date de début de l'exécution des prestations, en présence du représentant du bénéficiaire afin de s'assurer du déploiement opérationnel de l'ensemble des moyens permettant la bonne exécution des prestations ;
- la gestion des absences du personnel intervenant (absence inopinée ou pour congés) ;
- le planning d'intervention ;
- les modalités des contrôles ;

L'ensemble des informations transmises par le titulaire au bénéficiaire, doivent être actualisées et transmises, sans délai, au bénéficiaire pendant la durée d'exécution du bon de commande.

Article 2.5. Planning d'intervention

Durant le délai de prévenance, le titulaire est tenu de remettre au bénéficiaire le planning d'intervention pour chaque bâtiment, sous peine de se voir appliquer les pénalités prévues à l'article 19.1 du CCAP.

Ledit planning d'intervention est validé par le bénéficiaire et identifie notamment les dates, les jours et les plages horaires d'intervention ;

Au cours de l'exécution du bon de commande, le bénéficiaire se réserve le droit de modifier les dates, les jours et les horaires d'intervention. Toute modification sera notifiée sans délai au titulaire par courrier électronique indiquant la date à laquelle les nouveaux horaires seront effectifs. Cette modification ne peut avoir pour effet de faire obstacle au bon déroulement de la prestation, ou d'accroître le nombre de d'heures de travail ou le nombre d'effectifs fixés par le titulaire.

Ce planning est actualisé. Le titulaire informe immédiatement le bénéficiaire de tout retard ou modification de planning. En cas de retard d'exécution des prestations, le bénéficiaire informe le titulaire du non-respect du planning. Celui-ci dispose dès lors de 3 jours ouvrés pour exécuter ladite prestation. A défaut, des indemnités pour non-respect du planning d'intervention seront appliquées conformément aux pénalités prévues à l'article 19.1 du CCAP.

Article 3. Sécurité

Article 3.1. Etat des lieux et mesures de propreté et de sécurité

Durant le délai de prévenance et au cours de la visite obligatoire du site, un état des lieux du bâtiment est établi et signé par les deux parties. Celui-ci détermine principalement l'état de la vitrerie, les éventuelles zones à risques, et délimite - en cas de recours à l'installation d'un chantier - les secteurs d'intervention.

Le titulaire doit respecter les dispositions législatives et réglementaires de propreté, de sécurité et de santé au travail du code du travail.

Le titulaire s'engage à communiquer et à faire respecter l'ensemble de ces règles à son personnel exécutant. Avant le début de la réalisation des prestations, il doit faire connaître à son personnel exécutant les dangers spécifiques auxquels ils sont exposés et les mesures prises pour les prévenir.

Article 3.2. Plan de prévention

Sur le fondement des articles R. 4512-6 à R. 4512-12 du code du travail, **un plan de prévention doit être élaboré**. Ledit document doit être établi par écrit durant le délai de prévenance entre le ou les représentant(s) du titulaire et le référent sécurité et/ou l'assistant de prévention de chaque site, **si le nombre total d'heures de travail prévisible nécessaire à la réalisation des prestations est au moins égal à quatre cents (400) heures de travail sur une période maximale de douze (12) mois** ou si les prestations sont répertoriées sur une liste fixée, respectivement, par arrêté du ministre chargé du travail.

Le plan de prévention indique de façon précise et détaillée :

- l'identification du titulaire et le cas échéant du sous-traitant ;
- la liste exhaustive des risques liés aux activités et des zones à risques ;
- la liste exhaustive des matériels et produits utilisés ;
- les moyens et mesures de prévention ;
- les éléments relatifs à l'organisation des secours ;
- les instructions, consignes, informations et formations précises à donner aux personnels de nettoyage des surfaces vitrées ;
- le mode d'utilisation de tous les matériels, produits et, le cas échéant fournitures associés.

Une copie du plan de prévention doit être transmise au référent sécurité et/ou aux assistants de prévention de chaque site par courriel et par courrier avec accusé de réception, sous peine pour le titulaire de se voir appliquer les pénalités prévues à l'article 19.1 du CCAP.

Article 3.3. Modalités particulières d'accès

Lorsque les prestations s'exécutent dans des sites dits sensibles ou dans des zones protégées ou réservées, le titulaire s'engage à respecter les règles suivantes :

Article 3.3.1. L'autorisation préalable d'accès en zone protégée

Le bénéficiaire informe le titulaire de tout ou partie de son site en zone protégée. L'accès par le personnel du titulaire est soumis à autorisation préalable. Le bénéficiaire informe le titulaire des modalités de délivrance de ladite autorisation avant l'émission du bon de commande. En cas de non transmission de ces informations, le titulaire obtient une prolongation de délai pour le démarrage des prestations.

L'autorisation peut être délivrée à l'issue d'une enquête administrative pouvant donner lieu à la consultation de traitements automatisés de données personnelles.

Le titulaire s'engage à communiquer au bénéficiaire, la liste des personnes susceptibles d'intervenir en zone protégée, dans le délai prévu à cet effet par le bénéficiaire dans son bon de

commande. En cas de refus de l'autorisation préalable, le titulaire s'engage à proposer au bénéficiaire d'autres personnes jusqu'à acceptation de celles-ci.
Ces dispositions particulières n'entraînent aucune modification du prix des prestations.

L'absence d'autorisation d'accès de l'ensemble des personnes devant intervenir en zone protégée le jour de l'intervention peut entraîner le report de la date mentionnée dans le bon de commande pour faute du titulaire. Les frais en découlant sont à la charge de celui-ci.

Article 3.3.2. Le contrôle élémentaire en zone réservée

Lorsque le personnel intervient en zone réservée, il doit en outre faire l'objet d'un contrôle élémentaire conformément aux dispositions de l'arrêté du 13 novembre 2020 portant approbation de l'instruction générale interministérielle sur la protection du secret de la défense nationale.

Article 4. Opération de vérification

Les prestations réalisées par le titulaire peuvent faire l'objet de contrôles de conformité par le bénéficiaire tout au long de l'exécution du marché.

Les modalités de vérification sont définies, pour chaque bâtiment, lors de la réunion préalable prévue à l'article 2.4 du présent CCTP. Elles tiennent compte des spécificités de chaque site et de l'organisation propre à chaque service bénéficiaire.

Ces contrôles peuvent porter, notamment, sur :

- la qualité du nettoyage réalisé (visibilité, absence de traces, etc.) ;
- le respect des fréquences et des délais d'exécution prévus ;
- la conformité des matériels et produits utilisés ;
- le respect des consignes de sécurité et des procédures d'accès.

Le bénéficiaire peut organiser des vérifications à intervalle régulier ou procéder à des contrôles inopinés.

Il peut, s'il le souhaite, utiliser une grille d'évaluation ou tout autre support de contrôle adapté.

En cas de non-conformité constatée, les prestations doivent être reprises dans les meilleurs délais aux frais du titulaire, sans préjudice de l'application des pénalités prévues à l'article 19.1 du CCAP.

Article 5. Obligations du bénéficiaire

Article 5.1. Accès au site par le titulaire

Au cours de la réunion d'organisation, le bénéficiaire, doit fournir au titulaire les moyens nécessaires pour lui permettre l'accès aux locaux, notamment les clés et badges. Un récépissé de remise est établi et signé par les représentants des deux parties, et éventuellement accompagné d'un document précisant les règles applicables, en complément des règles suivantes ;

- Seules les personnes désignées pour effectuer les prestations pourront accéder aux locaux. La présence de toutes autres personnes est formellement interdite ;

- Le titulaire engage sa responsabilité en cas d'intrusion et/ou dégradation du fait de la négligence de ses agents ;
- Les moyens d'accès ne doivent en aucun cas être dupliqués sans l'accord écrit du bénéficiaire ;
- En cas de perte ou de vol, le titulaire avise sans délai le responsable de site des exemplaires manquants. Ceux-ci seront remplacés aux frais du titulaire et le remplacement fait l'objet d'une facturation au tarif en vigueur ;
- Sur demande du bénéficiaire et uniquement en cas de perte ou de vol, le titulaire peut se voir contraindre de changer à ses frais tout le système d'accès, en complément des moyens d'accès ;
- A l'issue de la durée de l'accord-cadre régional ou en cas d'arrêt anticipé des prestations sur un bâtiment, le titulaire doit restituer lesdits moyens d'accès au responsable du site ;
- En cas d'utilisation frauduleuse ou de transmission des moyens d'accès à des individus non concernés par la prestation par une personne employée par le titulaire, la responsabilité de ce dernier sera engagée.

Des règles supplémentaires pourront être précisées par le bénéficiaire dans le bon de commande, au regard des spécificités du site et des règles de sécurités particulières pouvant s'appliquer.

Article 5.2. Mise à disposition de locaux

Sur chaque site, à la demande du titulaire et si cela est possible, le bénéficiaire met à la disposition du titulaire des locaux permettant :

- le déshabillage et l'habillage du personnel et la sécurité de leurs effets personnels (vestiaire) ;
- l'entreposage des consommables, des matériels et de tous les produits nécessaires à la réalisation des prestations ;
- le nettoyage, la désinfection et l'entretien des appareils utilisés.

Un état des lieux d'entrée et un état des lieux de sortie de ces locaux sont signés entre le bénéficiaire et le titulaire. Ce dernier doit maintenir les locaux en bon état de propreté et de fonctionnement. Il s'engage à utiliser les locaux conformément à leur destination et aux recommandations et à ne stocker aucun matériel ou fournitures en dehors de ces locaux spécifiques.

Il doit signaler par écrit et sans délai toutes déficiences ou dégradations qu'il aurait pu constater. Si lesdits locaux devaient être remis en état suite à une détérioration du fait du titulaire, le titulaire prendra en charge tous les frais afférents à une telle remise en état.

Article 5.3. Mise à disposition de matériels

Le matériel mis à la disposition du titulaire doit être clairement identifié par écrit. Le titulaire doit signaler par écrit toutes les déficiences ou dégradations constatées et susceptibles d'être dangereuses.

Tout usage du matériel entraînant des dommages, donne lieu à des réparations effectuées par le titulaire après validation par le service bénéficiaire.

En cas de non-réalisation des réparations ou d'incapacité, pour le titulaire, de les réaliser lui-même, le bénéficiaire fait réaliser les réparations aux frais du titulaire.

Si ledit matériel devait être remis en état suite à une détérioration du fait du titulaire, celui-ci prendra en charge tous les frais afférents à une telle remise en état.

Article 5.4. Mise à disposition et conditions d'utilisation des installations

Le bénéficiaire met gratuitement à la disposition du personnel exécutant du titulaire, l'énergie électrique et l'eau nécessaires à l'exécution des prestations.

Le titulaire doit respecter les règles suivantes :

- Il doit éviter tout éclairage superflu en le limitant au temps nécessaire à l'exécution de la prestation ;
- Il prend toutes dispositions utiles pour ne pas laisser couler l'eau inutilement et informe le responsable de bâtiment de toute fuite détectée par son personnel ;
- L'utilisation des robinets d'incendie (RIA) comme point d'eau ou point d'évacuation des eaux usées est interdite ;
- Sauf autorisation préalable, le branchement simultané de plusieurs appareils électriques sur la même prise, même par l'intermédiaire de fiches multiples, est interdit.

Article 6. Obligations du titulaire

Article 6.1. Obligations liées à l'exécution des prestations

Article 6.1.1. Rôle du représentant du titulaire

Le représentant du titulaire doit être distinct du personnel de nettoyage des vitres. Il est responsable :

- de la liaison avec le représentant du bénéficiaire. Il aura seul la qualité pour recevoir les instructions et observations du ou des représentant(s) du bénéficiaire. Il doit être muni de moyens de communication lui permettant d'être contacté à tout moment ;
- de la bonne exécution des prestations ;
- de l'organisation du travail, de la sécurité des personnes et des biens ;
- de l'état et de la mise en place du matériel et des produits ;
- de la visite des lieux d'exécution des prestations lors de la réunion de préparation ou en cas de contrôles ;
- de la gestion, de la surveillance, de l'encadrement et de la discipline du personnel exécutant. Il délivre la liste du personnel exécutant, au plus tard 48 heures avant le démarrage des prestations sous peine de pénalités prévues à l'article 19.1 du CCAP,. Il remplace l'absence (prévue ou inopinée, temporaire ou définitive d'un agent) par une personne de compétences similaires.

Le représentant du titulaire a un devoir d'alerte.

Il informe le responsable du bénéficiaire de toute difficulté rencontrée lors de la réalisation des prestations et propose des modifications de l'organisation du travail si nécessaire.

Article 6.1.2. Protection des installations et des biens

Le titulaire doit assurer la protection des installations (*immeuble, vitrerie intérieure et extérieure...*) qui ne doivent en aucun cas être détériorés par les opérations de nettoyage.

Toute détérioration ou dommage causé aux installations, aux biens, et ou/aux personnes (usagers ou tiers) donne lieu à des réparations effectuées par le titulaire après validation par le service bénéficiaire.

En cas de non-réalisation des réparations ou d'incapacité du titulaire à les réaliser lui-même, le bénéficiaire fait réaliser les réparations aux frais du titulaire.

Ce dernier est réputé avoir pris connaissance de la constitution des bâtiments, des contraintes liées à leur destination, de la consistance des équipements et ouvrages dont il doit assurer le nettoyage. Il doit s'adapter aux règles particulières liées à la configuration de certains sites.

Aucun refus d'exécution partiel ou total d'une prestation objet d'un bon de commande ne peut être fondé sur un motif tiré de la configuration des lieux, de leurs spécificités, ou des conditions particulières d'exécution des prestations.

Article 6.2. Obligations liées au personnel exécutant

Article 6.2.1. Effectif

Une obligation de résultat pèse sur le titulaire en matière de composition des effectifs. Il doit affecter une quantité d'agents suffisante pour réaliser les prestations.

Il doit veiller à la composition qualitative de son personnel chargé de l'exécution.

Chaque agent doit avoir la qualification requise à la réalisation des prestations, et il doit être formé sur l'utilisation des produits et matériels utilisés ainsi que sur les méthodes de nettoyage.

Le personnel intervenant en hauteur doit être formé et habilité pour l'utilisation des équipements spécifiques (nacelles, cordes...).

Article 6.2.2. Remplacement d'intervenants

Pendant toute la durée d'exécution du bon de commande, le bénéficiaire se réserve le droit de demander le remplacement motivé d'un ou de plusieurs intervenants du titulaire. Tout refus sera motivé. Le titulaire procède alors au remplacement des intervenants dans un délai de 48 heures à compter de la demande ou de la proposition de remplacement. Le non-respect de ce délai entraîne l'application des pénalités visées à l'article 19.1 du CCAP.

De même, le titulaire peut proposer le remplacement d'un ou de plusieurs de ses intervenants. Le remplaçant est soumis à l'approbation du bénéficiaire. En aucun cas, le remplacement du personnel ne pourra justifier une augmentation du montant des prestations.

Le titulaire veille à anticiper les éventuelles absences de son personnel. Le titulaire doit présenter tout nouveau salarié, ou salarié remplaçant, au représentant du bénéficiaire. Il doit toutefois veiller à limiter les changements d'affectation de personnel.

Article 6.2.3. Liste nominative du personnel

La liste nominative du personnel exécutant doit être transmise par le titulaire au bénéficiaire pour chaque bâtiment lors de la réunion initiale pour les prestations récurrentes et lors de la réunion de préparation pour les prestations ponctuelles.

Cette liste doit comporter les noms, les qualités, les coordonnées ainsi que les fiches de poste de chaque agent de nettoyage.

Cette liste doit être tenue à jour et faire mention des modifications qui peuvent intervenir dans la composition du personnel. Le titulaire doit être à même de communiquer, à tout moment, sur simple demande du bénéficiaire, la liste du personnel présent pour chaque site concerné.

Le titulaire a l'obligation de maintenir en place les agents nommément désignés pendant toute la durée nécessaire à l'accomplissement des prestations. Le bénéficiaire peut refuser l'accès des locaux des personnels ne figurant pas sur la liste nominative.

Conformément à l'article D.8254-2 du code du travail, le titulaire s'engage à remettre au bénéficiaire, avant tout début d'exécution, la liste nominative des salariés étrangers soumis à l'autorisation de travail et affectés à la réalisation des prestations objet du bon de commande. Cette liste, précise pour chaque salarié :

- sa date d'embauche ;
- sa nationalité ;
- le type et le numéro d'ordre du titre valant autorisation de travail.

Article 6.2.4. Discipline

Le titulaire doit veiller à ce que son personnel fasse preuve d'une attitude correcte et réservée. Le comportement des agents du titulaire vis-à-vis des tiers doit être irréprochable. Le personnel doit respecter la confidentialité et doit faire preuve de discrétion. En cas d'attitude inappropriée et non satisfaisante d'un membre du personnel, le bénéficiaire du contrat, se réserve le droit d'interdire l'accès des locaux et de demander son remplacement immédiat.

En cas d'alarme, il doit se conformer aux règles de l'établissement. Le titulaire est responsable de tout accident survenant par le fait de son personnel, dégâts produits à l'occasion de l'exécution des travaux ou prestations, vols qui pourraient être commis par ses agents.

Le non-respect des règles disciplinaire entraînera l'application de pénalités. De même, la caractérisation d'une faute lourde entraîne l'application des pénalités prévues à l'article 19.1 du CCAP.

Article 6.2.5. Vêtement de travail et accessoires

Le titulaire dote son personnel d'un vêtement de travail adapté à l'exécution des prestations, et conforme aux mesures de sécurité et de propreté, ainsi que de tout équipement de protection individuelle prescrit par la législation et la réglementation en vigueur en fonction de la nature des tâches qu'il réalise.

Le personnel doit être porteur d'un insigne spécifique ou du logo de sa société permettant un repérage rapide.

Article 7. Matériels et produits

Article 7.1. Matériels

Le titulaire doit fournir tout le matériel nécessaire à l'exécution des prestations.

Il transmet au bénéficiaire :

- la liste des matériels utilisés ;

- une notice technique en langue française précisant notamment la provenance et l'origine, leur conformité avec les normes environnementales, les références d'utilisation, les performances énergétiques et sonores de ces matériels.

Le titulaire présente cette liste au bénéficiaire, sur simple demande verbale, pour vérification de conformité avec les normes en vigueur et les règlements de sécurité.

Le matériel doit être en parfait état de fonctionnement et d'utilisation afin de permettre un nettoyage efficace et approprié en toute circonstance. Le titulaire doit assurer un renouvellement de ce matériel autant que de besoin et informer le bénéficiaire si un matériel (exemple : nacelles) mis à sa disposition est défectueux.

Pour la réalisation des prestations, le titulaire doit fournir un matériel adapté aux risques encourus. Le personnel exécutant doit vérifier son bon fonctionnement avant l'utilisation.

Le titulaire favorise l'utilisation des chiffons réutilisables marqués par l'écolabel français *NF Environnement*.

Le personnel exécutant du titulaire est réputé avoir été formé à l'utilisation et à la manipulation de l'ensemble du matériel qu'il utilise sur le bâtiment du bénéficiaire. Le cas échéant, le service bénéficiaire doit veiller à la bonne utilisation du matériel fourni au titulaire.

Le titulaire a l'obligation de présenter le registre des contrôles obligatoires de son propre matériel. Le bénéficiaire se réserve le droit d'interdire tout matériel dont les contrôles ne sont pas à jour et dont l'utilisation est susceptible de provoquer des dégradations ou de compromettre la sécurité des usagers sans que le titulaire puisse demander le dédommagement.

Tout matériel défectueux ou mis hors service est remplacé par le titulaire, à ses frais, sous peine de se voir appliquer des pénalités prévues au CCAP. L'utilisation d'un matériel non autorisé par le bénéficiaire dans son bon de commande entraîne également l'application des pénalités de l'article 19.1 du CCAP.

S'il apparaît nécessaire au titulaire de recourir à des matériels autres que ceux stipulés dans son mémoire technique, il devra obtenir préalablement l'accord formel du bénéficiaire avant tout début d'exécution et produire les nouvelles fiches techniques pour validation.

Article 7.2. Produits

Le titulaire doit fournir l'ensemble des produits nécessaires à l'exécution des prestations et garantir, dans la mesure du possible, leur caractère éco-responsable.

Il transmet au bénéficiaire :

- la liste des produits, indiquant pour chaque produit, la quantité approvisionnée et pour les produits écoresponsables, leur notice détaillée ;
- des fiches techniques et de sécurité en langue française, avec notice technique détaillée précisant notamment la provenance, l'origine et la composition de ces produits ainsi que leur certification Ecolabel européen, NF Environnement ou leurs équivalents ;
- un échantillon référencé de ces produits sur demande de l'administration.

Le titulaire met à disposition à minima des produits d'entretien répondant aux exigences de l'Ecolabel européen et/ou de NF Environnement, ou leur équivalent en termes de produits

respectueux de l'environnement et de la santé des agents de propreté et des usagers des sites. Ceux-ci sont référencés à l'adresse suivante :

<https://www.ecolabels.fr/trouver-un-produit-ou-service-ecolabellise/nettoyage>

La liste de ces produits est intégrée et mise à jour par le titulaire dans le plan de prévention.

Le titulaire s'engage à favoriser notamment :

- les produits à taux de biodégradabilité élevé ;
- les produits disposant d'un écolabel européen ou équivalent pour les nettoyeurs ;

Le titulaire doit respecter la liste des produits validés par le bénéficiaire sous peine de se voir appliquer les pénalités de l'article 19.1 du CCAP.

Le bénéficiaire se réserve le droit d'interdire tout produit non conforme aux exigences écoresponsables, et/ou dont l'utilisation est susceptible de provoquer des dégradations ou de compromettre la sécurité des utilisateurs et des usagers.

Tout produit mis au rebut doit être retiré et remplacé par le titulaire, à ses frais dans les plus brefs délais.

Toute dégradation ou dommage provoqué, aux usagers ou aux tiers, par l'emploi d'un produit utilisé par le titulaire engagera la responsabilité de ce dernier.

S'il apparaît nécessaire au titulaire de recourir à des produits autres que ceux stipulés dans son mémoire technique, il devra obtenir préalablement l'accord formel du bénéficiaire avant tout début d'exécution et produire les nouvelles fiches techniques pour validation.

Article 7.3. Acheminement

L'acheminement du matériel, des produits et fournitures associées nécessaires à l'exécution des prestations est effectué par les accès et aux horaires autorisés par le bénéficiaire.

Toute précaution doit être prise pour que l'acheminement et le stockage ne laisse aucune trace sur le sol ou les murs.

Article 7.4. Stockage

Sur chaque site, si un local est disponible, le titulaire doit y stocker son matériel. A contrario, ce stockage devra être assuré par le titulaire.

Lorsque le titulaire a recours à un local fourni par l'administration, il doit s'assurer de rendre le local dans le même état qu'à l'origine. Il ne doit ainsi pas abandonner ou laisser sans rangement après chaque intervention, aucun matériel ou produit en dehors des emplacements autorisés, sous peine de leur évacuation à ses frais sans préavis par le bénéficiaire.

Le stockage en vrac de produits pulvérulents est interdit.

Article 7.5. Evacuation des emballages

Les emballages des matériels, produits et fournitures associés utilisés doivent être évacués sans délai par le titulaire et ses sous-traitants éventuels.

Article 8. Qualité des prestations

La qualité des prestations est contrôlée par le bénéficiaire et doit être satisfaisante au regard des critères suivants :

Article 8.1. L'aspect général

L'aspect général est l'apparence générale sous laquelle une personne ou une chose se présente à la vue. Il s'agit de la première impression visuelle de netteté et de propreté des vitres.

Le titulaire veille également à la préservation des supports : menuiseries, encadrements, joints, profilés, ou tout autre élément susceptible d'être endommagé lors de l'exécution des prestations de nettoyage.

Toute dégradation imputable au titulaire engage sa responsabilité et donne lieu, le cas échéant, à une remise en état à ses frais.

Article 8.2. La sécurité

La sécurité est assurée par l'utilisation de techniques de nettoyage, de matériels et produits adaptés à la configuration du site, et ne pouvant constituer un danger pour ses usagers.

Les prestations ne peuvent être réalisées lorsque les conditions météorologiques compromettent la sécurité (vent fort, gel, pluie intense ; etc).

Les opérations de nettoyage ne doivent aucunement avoir pour effet de fragiliser les façades vitrées des bâtiments de l'Etat, constituant ainsi un danger pour les usagers et le personnel de nettoyage. Le titulaire prend par ailleurs les mesures nécessaires pour sécuriser les abords des zones d'intervention (balisage, rubalise, panneaux...).

Le titulaire doit par ailleurs veiller au respect strict des mesures de sécurité applicables à l'installation et au déroulement d'un chantier de nettoyage en hauteur.

À ce titre, il s'assure notamment de la conformité des dispositifs d'accès et d'ancrage utilisés.

Les points d'ancrage, lignes de vie et tout autre dispositif de retenue utilisés doivent faire l'objet, avant chaque intervention, d'une vérification certifiée par un organisme agréé.

Cette certification préalable est réalisée sous la responsabilité et à la charge exclusive du titulaire.

Aucun dispositif ne peut être utilisé si sa conformité n'est pas attestée.