

MINISTÈRE DES SOLIDARITES ET DE LA SANTÉ
MINISTÈRE DU TRAVAIL

APPEL D'OFFRES OUVERT

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES
(C.C.T.P.)

Prestations de nettoyage, d'entretien courant régulier des locaux et de manutentions légères pour les différents sites des ministères sociaux.

Direction des finances, des achats et des services
Sous-direction des services généraux et de l'immobilier

Bureau des prestations de service

14 avenue Duquesne 75350 PARIS 07 SP

SOMMAIRE

1	OBJET ET DURÉE DU MARCHE	4
2	DESCRIPTION DES LOCAUX.....	4
2.1	<i>Site DUQUESNE</i>	<i>5</i>
2.2	<i>Site de TODS.....</i>	<i>5</i>
2.3	<i>Site de HIGH LINE.....</i>	<i>5</i>
3	FINALITE DES PRESTATIONS	5
4	CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES	7
5	HORAIRES DE TRAVAIL EN JOURNEE	7
6	MODALITE D'EXECUTION DES PRESTATIONS.....	8
6.1	<i>Horaires d'intervention</i>	<i>8</i>
6.2	<i>Descriptif et fréquences des prestations récurrentes.....</i>	<i>10</i>
6.3	<i>Descriptif des prestations à Bon de commandes dites ponctuelles</i>	<i>10</i>
6.4	<i>Remises en état incluses au forfait.....</i>	<i>11</i>
6.5	<i>Remises en état ponctuelles</i>	<i>12</i>
6.6	<i>Vitrerie.....</i>	<i>12</i>
6.7	<i>Manutention sur le site Uniquement de Duquesne</i>	<i>15</i>
7	CONDITIONS D'EXECUTION ET ORGANISATION DU TRAVAIL.....	17
7.1	<i>Planning d'intervention.....</i>	<i>18</i>
7.2	<i>Fiches de poste et méthodologies d'intervention.....</i>	<i>18</i>
7.3	<i>Moyens de communication</i>	<i>18</i>
7.4	<i>Accès aux sites</i>	<i>19</i>
7.5	<i>Plan de prévention et sécurité</i>	<i>20</i>
7.6	<i>État des lieux.....</i>	<i>21</i>
7.7	<i>Visite sur site.....</i>	<i>21</i>
7.8	<i>Mesures Exceptionnelles</i>	<i>21</i>
7.9	<i>Continuité des prestations et plan de continuité d'activité (PCA).....</i>	<i>22</i>
8	GESTION DES DECHETS	22
8.1	<i>Gestion des déchets et tri participatif.....</i>	<i>22</i>
8.2	<i>Collecte des déchets :</i>	<i>24</i>
8.3	<i>Sortie des conteneurs :</i>	<i>24</i>

9	MOYENS MATERIELS ET PRODUITS	25
9.1	<i>Moyens mis à disposition par l'Administration.....</i>	<i>25</i>
9.2	<i>Moyens mis à disposition par le Titulaire</i>	<i>27</i>
10	SUIVI, CONTRÔLE ET TRAÇABILITE DES PRESTATIONS	31
10.1	<i>Réunion de démarrage.....</i>	<i>31</i>
10.2	<i>Désignation d'un interlocuteur unique.....</i>	<i>31</i>
10.3	<i>L'outil dématérialisé de suivi et contrôle</i>	<i>32</i>
10.4	<i>La grille de contrôle interne</i>	<i>32</i>
10.5	<i>Les outils de la traçabilité</i>	<i>32</i>
10.6	<i>Modalités des contrôles qualité.....</i>	<i>33</i>
10.7	<i>Acteurs des contrôles.....</i>	<i>33</i>
10.8	<i>Opérations de contrôle</i>	<i>33</i>
10.9	<i>Rapports et réunions de bilan trimestriels.....</i>	<i>34</i>
10.10	<i>Rapports d'activités</i>	<i>34</i>
10.11	<i>Planning d'intervention des contrôles contradictoires</i>	<i>35</i>
10.12	<i>Procédure d'évaluation</i>	<i>35</i>
10.13	<i>Procédure de notation</i>	<i>35</i>
10.14	<i>Remontée et gestion des anomalies</i>	<i>36</i>
11	MOYENS HUMAINS.....	36
11.1	<i>Liste nominative du personnel.....</i>	<i>37</i>
11.2	<i>Désignation des agents d'exécution</i>	<i>37</i>
11.3	<i>Qualification des agents d'exécution.....</i>	<i>38</i>
11.4	<i>Formation des agents d'exécution.....</i>	<i>38</i>
11.5	<i>Les agents d'encadrement</i>	<i>38</i>
11.6	<i>Les agents œuvrant</i>	<i>41</i>
11.7	<i>Organisation durant les congés (absences prévues)</i>	<i>41</i>
11.8	<i>Organisation en cas d'absences imprévues.....</i>	<i>41</i>
11.9	<i>Discipline : Interdictions générales :</i>	<i>42</i>
12	NOUVEAUX SITES :.....	42

1 OBJET ET DURÉE DU MARCHÉ

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P) a pour objet de définir les prestations techniques du marché :

- **Prestations de nettoyage du Ministère du travail, de la santé, des solidarités et des familles (à l'exception des locaux du restaurant administratif situés aux 1^{er} et 2^{ème} sous-sol) (vitrierie et manutention légère incluses)** situé au 14 avenue Duquesne 75350 PARIS SP07 et dénommé « **Duquesne** »
- **Prestations de nettoyage du Ministère du travail, de la santé, des solidarités et des familles (vitrierie intérieure incluse)** situé dans la Tour Olivier De Serres au 78 rue Olivier de Serres 75015 Paris et dénommé « **TODS** »
- **Prestations de nettoyage du Ministère du travail, de la santé, des solidarités et des familles (vitrierie intérieure incluse)** situé au 8 rue François-Ory 92120 Montrouge et dénommé « **High Line** »

Les missions que le titulaire doit assurer consistent à apporter une qualité de service visant, dans le temps, au maintien de l'état et des aspects des équipements proches de ceux d'origine.

L'exécution du présent marché est soumise aux conditions techniques décrites dans le présent CCTP et ses annexes, définissant l'ensemble des prestations à réaliser et les équipements et matériels à entretenir. Pour les prestations objet du présent marché, le Titulaire est tenu à une obligation de résultat.

La remise en état des locaux, issue d'un non-respect du cahier des charges, et ce du fait du titulaire, sera à la charge de ce dernier.

Sans préjuger de la description des tâches détaillées dans les articles du CCAP et du présent CCTP, le titulaire est responsable, tous les jours, de ses obligations contractuelles.

Le Titulaire doit mettre en œuvre, sous sa seule responsabilité, les dispositifs destinés à garantir les objectifs de résultat et le niveau de qualité de service attendus. Les éléments décrits au CCTP ne sont pas limitatifs, ils constituent des minimaux visant à atteindre le résultat escompté pour satisfaire aux obligations contractuelles. Les modes d'intervention du titulaire doivent être adaptés au présent CCTP et aux contraintes propres à chaque bâtiment.

Durant le marché des sites pourront être ajoutés au marché comme les sites de « Grenelle » (actuellement fermé pour rénovation) et/ou « Simone Veil » (en cours de construction).

2 DESCRIPTION DES LOCAUX

Les surfaces et revêtements mentionnés au présent article ne sont donnés qu'à titre informatif et ne peuvent pas être opposables à l'Administration. Le titulaire devra, au regard de sa compétence technique, adapter son organisation et l'utilisation des produits en fonction des surfaces réelles et de la nature précise des revêtements.

Dans le document nommé Cadre de Réponse Financier_DPGF, les revêtements de sols ainsi que les métrés plus détaillés dont le titulaire tiendra compte pour assurer une prestation de qualité. Les éléments décrits dans cette annexe sont donnés à titre indicatif et n'ont pas de valeur contractuelle. Le titulaire est réputé avoir vérifié ces informations avant d'établir son offre et ne pourra en aucun cas se prévaloir d'indemnités ou de réajustements si celles-ci étaient erronées.

Pendant la période d'exécution du marché, l'Administration se réserve le droit de neutraliser certaines zones en raison de travaux de restructuration ou de cession d'étage(s).

D'autre part, des prestations ponctuelles pourront être demandées sur des sites à proximité des locaux du

présent marché.

Les détails par site sont présentés au niveau du document Cadre de Réponse Financier DPGF.

2.1 Site DUQUESNE

Le site de Duquesne représente environ 55 000m² répartis sur 10 niveaux : sous-sol, rez-de-chaussée et du 1^{er} au 8^{ème} étage.

Nombre de collaborateurs / résidents : environ 2 200.

Nombre de visiteurs : 500 par jour

Ce chiffre est donné à titre indicatif. Une densification du site peut intervenir en cours d'exécution du marché.

2.2 Site de TODS

Le site de TODS représente environ 33 135 m² répartis sur 17 étages et 4 sous-sols. Une partie est qualifiée en IGH

Nombre de collaborateurs / résidents : environ 1500.

Nombre de visiteurs : 250 par jour

Ce chiffre est donné à titre indicatif. Une densification du site peut intervenir en cours d'exécution du marché.

2.3 Site de HIGH LINE

Le site de High Line représente environ 5000 m² répartis sur 4 niveaux du RDC au 3^{ème} étage avec une terrasse.

L'entretien des escaliers est réalisé par le prestataire gérant les parties communes.

Nombre de collaborateurs / résidents : environ 400.

Nombre de visiteurs : très occasionnel

Ce chiffre est donné à titre indicatif. Une densification du site peut intervenir en cours d'exécution du marché.

Pendant la période d'exécution du marché, l'Administration se réserve le droit de neutraliser certaines zones en raison de travaux de restructuration ou de cession d'étage(s).

3 FINALITE DES PRESTATIONS

Pour les prestations objet du présent marché, le titulaire est tenu **à une obligation de résultat**. De manière générale, le titulaire s'engage, pour l'exécution des prestations qui lui sont confiées, à respecter les diverses réglementations et normes de sécurité applicables à son domaine d'activité. Les prestations seront exécutées en tenant compte de la nature et de la fréquentation des locaux.

Il appartient au Titulaire d'assurer l'ensemble des tâches nécessaires au maintien de l'hygiène et de la propreté des locaux, même si elles ne sont pas explicitement mentionnées dans les différents documents du présent marché.

Les objectifs du titulaire consistent à assurer le maintien de l'entretien des bâtiments dans le temps au meilleur niveau de l'état et de l'image des bâtiments garantissant ainsi la qualité et la continuité du service dues aux personnels et aux usagers des bâtiments, d'une part, et des conditions d'exploitation des bâtiments, d'autre part.

Le titulaire garantit une qualité de prestation satisfaisante au regard des quatre critères suivants :

🕒 **Aspect :**

C'est la première impression visuelle et olfactive de netteté et de propreté qu'offre un local et ses équipements. C'est également l'apparence globale qui se présente à la vue et à l'odorat en pénétrant dans un lieu. Les prestations de nettoyage devront évidemment être adaptées aux lieux.

🕒 **Confort :**

C'est l'ensemble des facteurs qui déterminent une sensation de bien-être. Cette notion de confort sera appréciée au travers des facteurs de perceptions (olfactives, tactiles, auditives) et de facteurs de sécurité.

- *Pour les perceptions olfactives* : Les prestations devront supprimer ou éventuellement masquer, par l'utilisation de produits appropriés, les odeurs désagréables dues aux souillures de différentes natures. Elles ne devront pas être effectuées dans certains aménagements ou locaux à l'aide de produits dont les odeurs ne pourraient être tolérées.
- *Pour les perceptions tactiles* : Les surfaces traitées doivent être agréables au toucher ou au contact.
- *Pour les perceptions auditives* : Conduire les prestations en évitant tout bruit intempestif entraînant une perturbation de l'environnement.

🕒 **Sécurité :**

Les techniques et produits utilisés pour le nettoyage des sols et diverses surfaces doivent être adaptés et sélectionnés afin qu'ils ne présentent aucun danger pour les agents et usagers (sols non glissants après nettoyage, etc.).

🕒 **Hygiène :**

Ce critère est l'ensemble des principes et pratiques relatifs à la conservation de la santé notamment au niveau de l'assainissement aussi bien des sanitaires que des surfaces et des atmosphères ambiantes.

Les prestations devront s'attacher à respecter les dispositions du Code du Travail, réduire la pollution à un niveau non dangereux, ne pas provoquer de pollution nouvelle par l'emploi de méthodes ou de produits nocifs.

A cet effet, il devra être tenu compte de risques particuliers que présentent les lieux tels que les locaux sanitaires, les cabinets de ministre, les locaux et équipements concernant le matériel téléphonique et informatique, le cabinet médical, les salles de conférences et presses, etc.

La description des tâches n'a pas un caractère limitatif. Sont compris dans le prix sans exception ni réserve, tous les éléments nécessaires et toutes les contraintes liées à la réalisation des prestations.

Imprécisions et omissions : le prestataire doit prévoir l'ensemble des opérations nécessaires à la réalisation de la mission, conformément à la réglementation de la profession.

OBLIGATION DE RESULTATS

Le titulaire s'engage à exécuter l'ensemble des prestations définies au CCTP et ses annexes, et ce conformément aux règles de l'art et à la réglementation en vigueur.

A ce titre, le titulaire est tenu à une obligation de résultats dans la prise en charge des prestations.

Les objectifs en matière de résultats consistent à :

- garantir la fréquence et la périodicité des prestations définies dans l'annexe 1 du CCTP ;
- garantir les périodes d'intervention dans un souci de sécurité pour les agents ;

- garantir le niveau de qualité des prestations.

Le titulaire se charge de définir l'organisation optimale afin d'assurer une qualité de service tant au niveau des résultats qu'au niveau de la satisfaction des occupants.

Il appartient au titulaire, de mettre en place les moyens humains et matériels nécessaires et ce tout au long du marché, afin de répondre à son obligation de résultat.

ATTENTION : En cas de non-atteinte du résultat et notamment des seuils d'acceptabilité définis en article 10.12 et 10.13 du présent CCTP, alors l'Administration se réserve le droit de procéder à une vérification des moyens. En raison de la non-atteinte de l'obligation de résultat et des seuils d'acceptabilité du marché, des pénalités pourront être appliquées, conformément à l'art. 17 du CCAP.

4 CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

Des prestations particulières peuvent être mises en place à la suite d'une épidémie. Elles feront l'objet d'un devis complémentaire établi sur la base des tarifs indiqués au BPU.

Mesures à mettre en place :

- Établir un protocole de nettoyage à transmettre à l'Administration ;
- Formation et sensibilisation aux risques de contamination auprès du personnel intervenant pour le compte du titulaire ;
- Port des EPI obligatoires selon l'épidémie ;
- Exécution de la prestation.

Contraintes liées à une épidémie ou cas exceptionnels :

L'attention du titulaire est attirée sur le fait que l'activité, en cas d'épidémie, peut entraîner des contraintes listées ci-dessous sans que celles-ci ne soient exhaustives :

- Les horaires des vacations peuvent être modifiées ;
- Mesures de désinfection spécifiques à effectuer ;
- Cas particulier : en cas de fermeture du site, par décision gouvernementale ou de l'Administration, la prestation pourra être allégée ou suspendue.

5 HORAIRES DE TRAVAIL EN JOURNEE

Les services du Premier ministre ont publié le 6 novembre 2013 la circulaire n°5688/SG relative au développement des prestations de nettoyage en journée.

L'objectif final de cette circulaire est de favoriser le travail à temps complet et continu des salariés des entreprises de nettoyage œuvrant dans les ministères.

Le levier de cet objectif est la restructuration des horaires d'interventions des équipes de nettoyage afin de favoriser l'emploi de salariés à temps complet sur des journées continues de travail.

Le titulaire de l'ancien marché a pris acte des éléments mentionnés ci-dessus en réduisant le recours aux contrats en heures fractionnées et en favorisant le travail en journée continue.

Il est donc demandé au Futur Titulaire du présent marché :

- De maintenir les horaires de travail à temps complet et continu déjà mis en place et d'améliorer, si possible, les horaires de travail des salariés pour parvenir à un objectif de travail à temps complet ou

tendant vers le temps complet et prohibant les horaires discontinus. Des modifications des plages horaires des interventions, prévues par le présent cahier des charges pourront être mises en place pour parvenir à cet objectif.

- De s'associer aux campagnes de sensibilisation menées par l'Administration auprès des agents du ministère pour la mise en place des modifications des plages horaires d'intervention.
- De présenter, sur demande de l'Administration, un tableau nominatif présentant le temps de travail et la répartition horaire de travail de chaque salarié selon un modèle établi par les services du ministère. Des copies des contrats de travail et des plannings pourront être demandées.

6 MODALITE D'EXECUTION DES PRESTATIONS

Pour la réalisation des missions objet du présent marché, il convient de distinguer :

- **Les prestations récurrentes incluses dans le forfait**, à savoir :
 - Les prestations courantes récurrentes
 - Les prestations de vitrerie
 - Les prestations trimestrielles ou annuelles de remises en état des sols et des murs.
 - La prestation de manutention (Site de Duquesne)
- **Les prestations ponctuelles à prix unitaires et bons de commande.**
 - Les prestations courantes ponctuelles
 - Les prestations de remises en état des différentes typologies de locaux (en suppléments des récurrentes lorsque cela est nécessaire).
 - Les prestations après événements/travaux

Les marchés subséquents incluront les mêmes prestations récurrentes que celles de la partie forfaitaire, et qu'il pourra être fait usages des prestations ponctuelles à prix unitaires pour tous les sites y compris ceux issus de marchés subséquents

6.1 Horaires d'intervention

Comme indiqué dans l'article 6, le travail en journée est largement plébiscité par l'Administration.

Sur les sites Duquesne et High Line, le travail en journée a été mis en place durant le précédent marché. Le Titulaire devra durant ce nouveau marché, accompagner l'Administration à mettre en place le travail en journée sur le site de TODS.

Voici les horaires et les jours d'intervention selon les sites.

6.1.1 Site Duquesne

La période d'intervention se situe entre 7h et 19h00 ; avec des passages supplémentaires dans les sanitaires entre 8h et 16h du lundi au vendredi. (Voir Annexe 1 du CCTP)

Une astreinte est également demandée de 10h à 16h pour répondre aux interventions d'urgences sur toutes les zones. Le personnel en charge de cette mission doit être polyvalent, comprendre les consignes et être autonome.

Les missions peuvent être les suivantes (liste non exhaustive) :

- Besoin de réapprovisionner les consommables sanitaires et réaliser une mise en propreté
- Nettoyer de manière ponctuelle des petites urgences comme un café renversé, des intempéries, des petits accidents suite maladie ou autre
- Répondre à des demandes exceptionnelles
- Enlever des plateaux repas,
- Etc

Une prestation est également à prévoir pour les remises en état prévues dans le descriptif des prestations (dans le forfait) le samedi matin entre 7h et 13h.

Les prestations dans certaines zones comme le hall d'accueil, les espaces de pauses, les cabinet ministériels, Zone Petite enfance (crèche et centre de loisirs), les salles de réunion devront être terminées avant 8h.

▪ Les locaux ou la prestation de nettoyage doit être effectuée en présence des agents :

A ce jour, les prestations dans les locaux suivants doivent être effectuées :

Entre 8h et 16h :

Locaux du Haut fonctionnaire de la Défense
Bureaux des syndicats
Locaux des archives

▪ Prestations à effectuer impérativement en l'absence des agents :

A ce jour, les prestations dans les locaux suivants doivent être effectuées :

Entre 8h et 13h :

- Douches de la salle de sport, des cuisines du 7ème étage (prestation annuelle) et du réfectoire du personnel de sécurité
- Salle de sport
- Local association des retraités

6.1.2 Site TODS

La période d'intervention des prestations commence dès 6 heures du matin du lundi au vendredi.

Il est demandé au titulaire de proposer une organisation tendant à repositionner les horaires d'intervention en cœur de journée, à privilégier le remplacement des personnels à temps partiel sortants par des personnels à temps plein, notamment en augmentant les quotités de travail des personnels en place.

Une astreinte est également demandée de 10h à 16h pour répondre aux interventions d'urgences sur toutes les zones. Le personnel en charge de cette mission doit être polyvalent, comprendre les consignes et être autonome.

Les missions peuvent être les suivantes (liste non exhaustive) :

- Besoin de réapprovisionner les consommables sanitaires et réaliser une mise en propreté
- Nettoyer de manière ponctuelle des petites urgences comme un café renversé, des intempéries, des petits accidents suite maladie ou autre
- Répondre à des demandes exceptionnelles
- Enlever des plateaux repas,
- Etc

Des rencontres trimestrielles seront organisées par l'Administration avec le titulaire pour suivre l'évolution des effectifs en place, de leurs horaires d'intervention et des évolutions d'organisation possibles.

6.1.3 Site High Line

La période d'intervention des prestations commence à 8 heures du lundi au vendredi. Elles sont réalisées par du personnel à plein-temps intervenant en journée continue comportant les pauses réglementaires.

6.2 Descriptif et fréquences des prestations récurrentes

Nota : S'agissant des locaux occupés par les Cabinets ministériels et des bureaux des ministres, les prestations doivent être confiées à des personnels de confiance soumis à une obligation de discrétion et encadrés par un chef d'équipe.

La nature et la fréquence des prestations à exécuter dans les différentes typologies de locaux des bâtiments sont définies dans l'Annexe 1 au CCTP Descriptifs des prestations.

A chaque catégorie de local est attachée :

- Une ou plusieurs tâches à réaliser
- Un ou plusieurs critères de propreté attendus
- Une fréquence minimale de prestations à exécuter.

En effet, les fréquences indiquées annexe 1 du CCTP Descriptif des prestations correspondent à des fréquences minimales à respecter afin d'obtenir un niveau de nettoyage satisfaisant.

La description des tâches n'a pas un caractère limitatif. Sont compris dans le prix sans exception ni réserve, tous les éléments nécessaires et toutes les contraintes liées à la réalisation des prestations.

Les revêtements de sols ainsi que les métrés plus détaillés, dont le titulaire tiendra compte pour assurer une prestation de qualité, sont indiqués, dans le Cadre de Réponse Financier_DPGF. Le Titulaire est réputé avoir vérifié ces informations avant d'établir son offre et ne pourra en aucun cas se prévaloir d'indemnités ou de réajustements si celles-ci étaient erronées.

Le Titulaire est réputé être parfaitement informé de la constitution des bâtiments et des surfaces à nettoyer, tant du point de vue de leur qualité que de leur quantité ainsi que de leur niveau d'accessibilité. Ces informations seront à vérifier par ses soins, lors de la visite qu'il effectuera, avant le dépôt de son offre.

Le Titulaire doit assurer sous sa seule responsabilité, l'ensemble des tâches nécessaires au maintien de l'hygiène, de la propreté, et de la sécurité selon les prestations de nettoyage figurant dans le présent cahier des clauses techniques particulières. Les prestations sont exécutées en tenant compte également de la nature et de la fréquentation des locaux ; les personnels affectés devant être formés, titulaires des habilitations nécessaires et dotés des équipements et protections individuelles utiles.

A la fin de chaque opération de nettoyage, les agents de propreté du titulaire veilleront à :

- Remettre en place les meubles ;
- S'assurer de la fermeture des fenêtres et portes à clés, de l'extinction des lumières, de la fermeture des robinets et de la remise sous alarme.

Ce marché étant à **obligation de résultats**, il est à la charge du titulaire de mettre en place toutes les ressources en personnel et matériel pour l'exécution du marché, quels qu'en soient les horaires et l'organisation à piloter pour obtenir cette obligation de résultat.

6.3 Descriptif des prestations à Bon de commandes dites ponctuelles

Des prestations ponctuelles feront l'objet d'un bon de commande, sur la base des prix renseignés dans le document BPU_DQE.

La mise en œuvre de ces prestations est identique aux prestations récurrentes (Qualité, matériel, temps dédiés etc.).

Ces prestations ponctuelles s'effectuent selon des modalités arrêtées par le titulaire et l'Administration.

Le Titulaire devra au préalable informer le(s) responsable(s) du planning d'intervention. Le Titulaire informera également l'Administration de la bonne réalisation de la prestation.

Chaque bon de commande pour les prestations ponctuelles ou les prestations de remise en état après travaux, fixe le délai d'exécution de la prestation correspondante.

Le titulaire se doit de respecter les modalités et délais d'exécution des bons de commande, tels que renseignés à l'art. 10.3 du CCAP.

Par dérogation à l'article 13.3.2 du CCAG-FCS, si le Titulaire envisage un retard dans l'exécution de la prestation, celui-ci est tenu d'en informer immédiatement l'Administration.

Celle-ci décide alors ou pas d'octroyer un délai d'exécution supplémentaire, et ce dans un délai de 24 heures.

En cas de refus ou de non-réponse de l'Administration, dans ce délai, celle-ci est en droit de faire appel à un autre prestataire en lieu, place et frais du Titulaire.

Les prestations objets des bons de commandes sont soumises à vérification immédiate de leur bonne exécution par l'Administration.

6.4 Remises en état incluses au forfait

Pour l'ensemble des sites et des zones, une prestation de remises en état est incluse au forfait selon les fréquences définies en annexe 1 au CCTP Descriptif des prestations et dans le Cadre de Réponse Financier_DPGF.

Les prestations de remises en état de toutes les zones concernent les prestations de nettoyage approfondi, tels que décapage et mise en cire des sols, injection et l'aspiration des tapis, lessivage des murs, etc.

A titre d'informations voici le recensement des sièges répartis sur le site de Duquesne :

Etage	Zones		Nombre
SS 1	Point Pause-café	Lowendal	07
	Auditorium	1320 b R	96
Rdc	Parties communes	Hall Duquesne	25
	Salle Laroque	Amphithéâtre	265
	Hall Presse	Fontenoy	110
Et 1	Cafétéria	Salon bleu	23
	Cafétéria	Mezzanine	17
	Point Pause-café	Estrées	09
	Point Pause-café	Lowendal	09
	Parties communes	1018	02
	Parties communes	1103	02
Et 3	Parties communes	3089	01
	Parties communes	3109	01
Et 5	Parties communes	5075	04
	Parties communes	5294	04

Et 7	Parties communes	7085	02
	Parties communes	7503	02
	TOTAL		579

Selon les différentes typologie de sols, les opérations de remises en état des sols, doivent être mécanisées (mono brosse, autolaveuse, etc.).

Les prestations de remises en état des sols et murs sont programmées annuellement ou au trimestre, et doivent être réalisés le plus tôt possible **dès le démarrage du marché. Elles devront donc débutées au plus tôt et être finalisées dans les 6 premiers mois du marché. Cela permettra au nouveau titulaire, de repartir sur une bonne base de qualité des sites et favorisera le travail des agents.**

Afin de planifier et d'organiser au mieux ces prestations, une réunion de coordination entre le titulaire du marché et de l'Administration sera prévue en fin/début de chaque année pour affiner le calendrier lié à ces opérations de remises en état. Le Titulaire du marché s'engage à remettre un planning d'intervention suite à cette réunion de coordination. En cas de non-remise, une pénalité pourra être appliquée conformément à l'art. 17 du CCAP.

6.5 Remises en état ponctuelles

Des remises en état ponctuelles feront l'objet d'un bon de commande, sur la base des prix renseignés dans le document BPU_DQE.

6.6 Vitrerie

Les prestations seront réalisées sur demande et sur bons de commande sauf pour certaines prestations indiquées à l'Annexe 1 au CCTP Descriptif des prestations.

6.6.1 Site Duquesne

L'enlèvement des traces de doigts est à faire au quotidien pour certaines zones et le nettoyage des parties vitrées des zones d'accueil de l'entrée et la cafétéria est à faire en hebdomadaire.

A titre indicatif voici des informations concernant la vitrerie

▪ **Les zones de bureaux et circulations**

1) **Les prestations à réaliser concernent le nettoyage classique :**

- Des vitreries intérieures et extérieures des façades (sur rue et sur cour) accessibles par l'intérieur –environ 18 000 m² de surface vitrée,
- Des cloisons intérieures vitrées – environ 1800 m² de surface vitrée,

2) **Les prestations à réaliser concernent le nettoyage des accès difficiles :**

Le nettoyage de parties de vitreries intérieures et/ou extérieures du bâtiment difficiles d'accès qui nécessitent la mise en place d'équipements spéciaux soit environ 800 m² de surface vitrée :

- R-1 : verrière de toit angle Ségur/Estrées
- RDC : plancher de verre au niveau de l'escalator du restaurant administratif
- RDC : fenêtres de toit des carrels pointe Fontenoy
- RDC : verrière de toit du centre de loisir (pièce 0346B et 0346C), de la SDR (0036R) et de l'espace accueil (0332)
- R+7 et R+8 : zone comprise entre l'ascenseur F et l'escalier K
- Accès 7ème (1/2 palier entre R+6 et R+7) vitraux (escaliers F, G, H et K)
- RDC : vitrerie extérieure de l'AIT et du service courrier
- Palier R+6/R+7 : 1 trappe de désenfumage : escaliers A, B, C, E, L, N

- Palier R+6/R+7 : 2 trappes de désenfumage : escaliers D, K, M
- Palier R+6/R+7 : 3 trappes de désenfumage : escaliers G, J, O
- Palier RDC/R+1 : 1 trappe de désenfumage : escaliers A, B, C, F, N
- Palier RDC/R+1 : 2 trappes de désenfumage : escaliers G, I, K
- Palier RDC/R+1 : 3 trappes de désenfumage : escaliers E, L, O
- Palier RDC/R+1 : 6 trappes de désenfumage : escaliers D, M

Le titulaire doit faire usage du moyen d'intervention le plus approprié aux locaux tels que nacelle, échafaudage décalé, raclette avec rallonge ou tout autre moyen d'intervention permettant le nettoyage de la vitrerie dans le respect des normes de sécurité en vigueur.

Le titulaire signale et balise les zones d'intervention par des barrières interdisant toute circulation au-dessous de ces zones d'intervention et comportant toutes les signalisations obligatoires.

3) Les prestations à réaliser concernant le nettoyage de zones spécifiques extérieures:

Les zones situées intra-muros dans le bâtiment mais difficiles d'accès.

Les zones situées dans les cours de l'immeuble accessibles soit depuis le sol des cours de l'immeuble soit depuis la paroi de l'immeuble. Ces zones concernent :

- 7 cages d'escalier de type 1 - environ 17 m² de surface vitrée chacune. (A, B, D, E, I, L et M)
- 8 cages d'escalier de type 2 - environ 61 m² de surface vitrée chacune. (C, F, G, H, J, K, N et O)
- 1 paroi aile Duquesne : vitrerie couvrant l'ensemble de l'angle Duquesne/Séguir – environ 280 m² de surface vitrée
- 1 paroi aile Duquesne : vitrerie couvrant l'ensemble du 7ème étage – environ 330 m² de surface vitrée
- 1 paroi aile Duquesne : vitrerie couvrant l'ensemble de l'angle Lowendal/Duquesne – environ 186 m² de surface vitrée
- 5 colonnes locaux techniques – environ 17 m² de surface vitrée chacune
- 2 parois aile Duquesne côté cour : pavés de verre couvrant l'ensemble de la paroi des cages d'escalier A et N – respectivement 51 et 101 m² de surface vitrée

La proposition technique du titulaire explicite la méthode utilisée pour le nettoyage des vitreries pour respecter les normes de sécurité en vigueur et les mesures de protection individuelles du personnel.

Le titulaire doit faire usage du moyen d'intervention le plus approprié aux locaux tels que camion araignée, nacelle, chaise, échafaudage décalé, raclette avec rallonge ou tout autre moyen d'intervention permettant le nettoyage de la vitrerie dans le respect des normes de sécurité en vigueur.

Le titulaire signale et balise les zones d'intervention par des barrières interdisant toute circulation au-dessous de ces zones d'intervention et comportant toutes les signalisations obligatoires.

▪ Les halls d'entrées

Les prestations à réaliser concernent le nettoyage des vitres des halls d'entrée Séguir, Duquesne et Fontenoy, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur pour les vitrages et leur encadrement, environ 1390 m² de surface vitrée.

Façades extérieures côté rue :

Le titulaire fait usage du moyen d'intervention le plus approprié aux locaux tels que camion araignée, nacelle, échafaudage, raclette avec rallonge ou tout autre moyen d'intervention permettant le nettoyage de la vitrerie dans le respect des normes de sécurité en vigueur par du personnel habilité.

Nettoyage intérieur des halls d'entrée :

Le titulaire fait usage du moyen d'intervention le plus approprié aux locaux tels que nacelle, échafaudage, raclette avec rallonge ou tout autre moyen d'intervention permettant le nettoyage de la vitrerie dans le respect

des normes de sécurité en vigueur.

Le titulaire signale et balise les zones d'intervention par des barrières interdisant toute circulation au-dessous de ces zones d'intervention et comportant toutes les signalisations obligatoires.

▪ Le CRDM

Le titulaire doit effectuer le nettoyage de l'ensemble des vitrages, intérieur et extérieur, du CRDM, à savoir le nettoyage classique des fenêtres et façades vitrées.

Le nettoyage des verrières se fait selon le respect des normes de sécurité en vigueur par du personnel habilité. Les plafonds vitrés sont à dépoussiérer avec soin en protégeant les rayonnages en dessous, ce nettoyage peut se faire à l'aide d'une passerelle.

De plus, la proposition technique du titulaire explicite la méthode utilisée pour effectuer les prestations attendues.

La totalité des vitrages du CRDM représente environ 1850 m² de surface vitrée.

▪ Le Restaurant administratif

Le titulaire doit effectuer le nettoyage de l'ensemble des vitrages, intérieur et extérieur, du restaurant administratif, à savoir le nettoyage classique des fenêtres, façades vitrées et l'extérieur de la cage vitrée de l'ascenseur.

Le nettoyage de la verrière se fait selon le respect des normes de sécurité en vigueur :

- Le nettoyage des vitres intérieures de la verrière se fait au moyen d'une nacelle avec des dalles de protection au sol, d'un échafaudage ou tout autre moyen d'intervention permettant le nettoyage de la vitrerie dans le respect des normes de sécurité en vigueur par du personnel habilité.
- Le nettoyage des vitrages extérieurs du toit de la verrière se fait avec l'aide d'une ligne de vie par du personnel habilité.

La totalité des vitrages du restaurant administratif représente environ 970 m² de surface vitrée.

Le titulaire signale et balise les zones d'intervention par des barrières interdisant toute circulation au-dessous de ces zones d'intervention et comportant toutes les signalisations obligatoires.

A la fin de la prestation, si le titulaire a déplacé le mobilier, il doit le remettre en place.

La proposition technique du titulaire explicite les méthodes utilisées pour effectuer les prestations attendues.

▪ Les vitrages du pavillon central et de l'épi central

Le titulaire doit effectuer le nettoyage de l'ensemble des vitrages du pavillon central et de l'épi central, à savoir le nettoyage classique des fenêtres, façades vitrées et verrières.

Vitrerie intérieure accessible

Les prestations à réaliser concernent le nettoyage classique des fenêtres et façades vitrées. Ces zones sont accessibles à une personne sans équipement spécifique.

Elles représentent environ 1 305 m² de surface vitrée.

Zones non accessibles depuis l'intérieur du bâtiment

Le titulaire doit effectuer le nettoyage des vitrages des zones non accessibles depuis l'intérieur du pavillon central et de l'épi central à savoir les fenêtres et façades vitrées extérieures.

L'intervention se fait par nacelle élévatrice ou tout autre moyen adapté au site par du personnel muni des habilitations nécessaires à la conduite de ces engins.

De plus, la proposition technique du titulaire explicite la méthode utilisée pour effectuer les prestations attendues.

La totalité des vitrages représente environ 575 m² de surface vitrée.

Vitrerie intérieure inaccessible ou difficile d'accès

Le titulaire effectue le nettoyage du plancher miroir.

L'intervention se fait par le moyen le mieux adapté.

De plus, la proposition technique du titulaire explicite la méthode utilisée pour effectuer les prestations attendues.

La superficie du plancher miroir représente environ 30 m² de surface vitrée.

▪ Les horloges

Le titulaire doit effectuer le nettoyage des vitraux des deux horloges. L'intervention se fait par le moyen le mieux adapté.

De plus, la proposition technique du titulaire explicite la méthode utilisée pour effectuer les prestations attendues.

Le titulaire signale et balise les zones d'intervention par des barrières interdisant toute circulation au-dessous de ces zones d'intervention et comportant toutes les signalisations obligatoires.

L'Administration est en droit de demander toutes informations relatives aux produits utilisés.

Elle peut exiger des fiches techniques ou des notes explicatives sur les produits ou procédés utilisés par le titulaire.

▪ Les vitres d'origine du bâtiment

Certaines parties du bâtiment, comme le centre de documentation ou la salle de presse datent de l'origine de sa construction (vers 1930) et ont été conservées en l'état.

Le titulaire doit prendre les mesures nécessaires de précaution s'il est amené à réaliser le nettoyage de ces parties qui sont recouvertes d'un film protecteur.

6.6.2 Site TODS

L'enlèvement des traces de doigts est à faire au quotidien à hauteur d'hommes.

Sur ce site, le Titulaire réalise les prestations de nettoyage selon le fréquentiel détaillé au niveau du Cadre de Réponse Financier_DPGF.

La prestation concerne les cloisons vitrées (2faces) et la vitrerie intérieure accessible (1face).

La vitrerie extérieure reste à la charge du propriétaire du site.

6.6.3 High Line

L'enlèvement des traces de doigts est à faire au quotidien à hauteur d'hommes.

Sur ce site, le Titulaire réalise les prestations de nettoyage selon le fréquentiel détaillé au niveau du Cadre de Réponse Financier_DPGF.

La prestation concerne les cloisons vitrées (2faces) et la vitrerie intérieure accessible (1face).

La vitrerie extérieure reste à la charge du propriétaire du site.

6.7 Manutention sur le site Uniquement de Duquesne

Outre la remise en place des mobiliers prévue au niveau des salles de réunion, des prestations de manutentions légères sont à exécuter du **lundi au vendredi de 7h à 19h** à la demande de l'Administration. A titre exceptionnel,

il pourra être demandé des prestations de manutentions légères le samedi de 7h à 13h. Le coût de ces prestations est compris dans le prix forfaitaire.

Pour chaque opération, l'Administration fournit au titulaire une feuille de route avec le détail des prestations à effectuer. Ces demandes sont transmises au titulaire par messagerie électronique dès que l'Administration en a connaissance.

A titre d'information, les moyens humains mis en place actuellement sont :

1 agent très qualifié	Intervention de 7h à 15h
1 agent très qualifié	Intervention de 8h à 16h
1 agent très qualifié	Intervention de 16h à 19h

Ces agents ont dans leur mission de manutention 50% et les autres 50% sont dédiés à la collecte des apports volontaires.

Le petit matériel de manutention (chariots, plateaux à roulette, diable,) **est à la charge du titulaire.**

6.7.1 Agencement des salles de réunion :

La prestation comprend la mise en configuration des salles de réunion selon la feuille de route, elle comprend la remise en configuration de départ à la fin de l'évènement ainsi que le nettoyage.

- Déplacement du mobilier en place
- Démontage et remontage des tables de réunions
- Ouverture et/ou fermeture des cloisons mobiles
- Enlèvement et/ou apport de mobilier
- Remise en place des mobiliers

6.7.2 Agencement des salles à manger du 7ème étage

La prestation comprend la mise en configuration des salles à manger du 7^{ème} étage selon la feuille de route, elle comprend la remise en configuration de départ à la fin de l'évènement ainsi que le nettoyage.

- Déplacement du mobilier en place
- Ouverture et/ou fermeture des cloisons mobiles
- Enlèvement et/ou apport de mobilier
- Remise en place des mobiliers

6.7.3 Agencement des salles Laroque, « Auditorium », « conférence de presse » et du hall Laroque :

La prestation comprend la mise en configuration des salles Laroque, « Auditorium » et « conférence de presse » selon la feuille de route, elle comprend la remise en configuration de départ à la fin de l'évènement ainsi que le nettoyage.

- Déplacement du mobilier en place à l'exclusion du pupitre et des desks de la salle Laroque
- Aménagement de la scène
- Enlèvement et/ou apport de mobilier
- Remise en place des mobiliers

6.7.4 Expositions organisées au sein du ministère :

La prestation comprend le nettoyage des lieux après l'évènement.

- Retrait du mobilier en place si besoin
- Mise en place du mobilier nécessaire à l'exposition
- Enlèvement et/ou apport de mobilier
- Remise en place des mobiliers

6.7.5 Configuration type « conférence de presse » ou « remise de décorations » :

La prestation comprend la mise en configuration du lieu choisi pour la manifestation selon la feuille de route, elle comprend la remise en configuration de départ à la fin de l'évènement ainsi que le nettoyage.

- Installation d'estrades, pupitre(s), chaises et/ou fauteuils
- Enlèvement et/ou apport de mobilier
- Remise en place des mobiliers

6.7.6 Agencement des espaces de convivialité :

La prestation comprend la mise en configuration du lieu choisi pour des événements type cocktails, pots, vœux, etc... selon la feuille de route, elle comprend la remise en configuration de départ à la fin de la manifestation ainsi que le nettoyage.

- Installation d'estrades, pupitre(s), chaises et/ou fauteuils
- Enlèvement et/ou apport de mobilier
- Remise en place des mobiliers

6.7.7 Évènements exceptionnels :

La prestation comprend la mise en configuration du et/ou des lieu(x) choisi(s) pour des événements tels que Journées du patrimoine, Commémorations, don du sang, etc... selon la feuille de route, elle comprend la remise en configuration de départ à la fin de la manifestation ainsi que le nettoyage.

- Retrait du mobilier en place
- Mise en place du mobilier nécessaire à l'évènement
- Enlèvement et/ou apport de mobilier
- Remise en place des mobiliers

6.7.8 Stockage et transport de mobilier :

Des lieux de stockage sont mis à la disposition du titulaire. Ces lieux devront être rangés et entretenus de manière à ce que les mobiliers soient facilement accessibles.

Le titulaire assurera :

- Le transport des mobiliers des lieux de stockage vers les lieux ou les locaux où se déroulent les manifestations
- Le transport des mobiliers de leur lieu d'implantation habituel vers les lieux de stockage
- La préparation des mobiliers pour leur transfert sur d'autres sites
- La réception et la remise en place des mobiliers à leur retour des sites extérieurs

7 CONDITIONS D'EXECUTION ET ORGANISATION DU TRAVAIL

Le nettoyage des locaux et espaces sera mené avec le souci de conserver, après l'opération, la même disposition des meubles et objets meublants.

Au fur et à mesure de la progression des opérations de nettoyage, tout le mobilier léger et/ ou muni de roulettes sera déplacé puis, après chaque intervention, remis à sa place initiale par le Titulaire.

Toutes manipulations des meublants, matériels devront être réalisées de manière discrète.

Les agents du Titulaire auront comme instructions de ne pas déplacer et/ ou ranger les documents présents sur les bureaux.

Tous les meublants existants dans les espaces nettoyés devront entrer dans les prestations de nettoyage récurrentes à réaliser, pour garantir la propreté des lieux et devront avoir un protocole adapté si nécessaire.

Si ces conditions d'exécution ne sont pas respectées et ce de manière répétitive (Trois avertissements), des pénalités pourront être appliquées selon l'article 17 du CCAP.

7.1 Planning d'intervention

Les prestations récurrentes et de remises en état font l'objet d'une planification indiquant les jours, horaires et les effectifs présents sur le site. Les plannings intégreront, d'un commun accord entre les parties, la répartition des prestations à périodicité journalière, hebdomadaire, mensuelle, trimestrielle ou annuelle.

Le Titulaire établit en accord avec l'Administration, le planning des prestations pour chaque année contractuelle. Il s'engage à le mettre à disposition de l'Administration et à s'y contraindre.

Les tâches et leurs fréquences sont, au minimum, celles définies en annexe 1 au CCTP Descriptifs des prestations. En cas de besoin, l'Administration pourra demander au titulaire des aménagements de cadence sur certains postes dans le cadre du programme de base.

Dès la notification du marché, et à chaque nouvelle année contractuelle, le titulaire fournit à l'Administration un planning annuel détaillé et à jour d'exécution de l'ensemble des prestations récurrentes courantes et un planning détaillé pour les remises en état. Ils doivent contenir pour chaque bâtiment :

- La décomposition des équipes,
- Le nombre d'heures prévisionnelles par site nécessaires à la prestation de nettoyage,
- Les jours d'intervention,
- Les horaires de début et de fin des interventions (horaires d'entrée et de sortie des agents du Titulaire ainsi que la durée du travail effectué).

Ces plannings sont validés par le responsable de suivi du marché de l'Administration et deviennent contractuels dès le début d'exécution des prestations. Toute modification devra faire l'objet d'un accord de l'Administration.

7.2 Fiches de poste et méthodologies d'intervention

Le Titulaire élabore pour chacun de ses agents de service une fiche de poste détaillée. Les fiches de postes avec photos en situation et/ou pictogrammes sont à privilégier pour la plus grande compréhension des agents de service du Titulaire. Les fiches de poste sont affichées dans le local du Titulaire et doivent également être dans la mesure du possible apposées sur le matériel mis à disposition de chaque agent de service.

Au début de chaque mois (le 1er lundi de chaque mois), le Titulaire doit fournir à l'Administration :

- Le planning prévisionnel des agents de propreté à jour si besoin,
- Le bilan des opérations réalisées au titre de la planification,
- Un état des opérations ne pouvant pas être réalisés dans la planification courante.

7.3 Moyens de communication

Il est demandé au Titulaire de mettre en place les outils de communication suivants :

- Téléphones portables : Le Titulaire aura à sa charge l'acquisition de portable avec un numéro individuel pour chaque référent d'équipe ainsi que pour les permanents. Le Titulaire veillera à ce que l'opérateur choisi permette la réception des appels dans tous les espaces.
- Moyens informatiques : Le Titulaire aura à sa charge les différents supports permettant la réalisation des contrôles (tablettes, ordinateurs portables). Il aura également à sa charge la création d'une ou de plusieurs adresses électroniques afin de pouvoir transmettre rapidement au responsable de site et aux référents des informations nécessaires à l'activité. Cela peut également correspondre à des accès utilisateurs sur la plateforme extranet
- Portail extranet / plateforme GMAO : Le Titulaire mettra en place un portail informatique permettant aux représentants identifiés de l'Administration d'avoir accès aux autocontrôles réalisés grâce au logiciel de contrôles, au suivi des plannings d'exécution des prestations, etc. Si le prestataire ne dispose pas de ce dispositif, il devra proposer un système ou une méthodologie équivalente de transmission d'information à l'Administration.
- Un système de traçabilité : Le Titulaire mettra en place un système de traçabilité afin de s'assurer que les prestations sont bien réalisées.

7.4 Accès aux sites

Les modalités précises d'accès aux locaux seront définies lors de la notification du marché. Ces modalités pourront être modifiées au cours de la période d'exécution du marché. Le personnel devra impérativement s'y conformer.

Au démarrage du marché, le Titulaire devra fournir à la totalité de ses agents, un badge nominatif avec photo, identifiant la société.

Le Titulaire devra se conformer strictement aux règles et consignes de sécurité relatives à la fermeture et au verrouillage des portes et accès aux sites.

Les portes des bureaux, salles de commission et de bibliothèque, etc. devront être scrupuleusement refermées à clé après chaque intervention, sauf prescription différente de l'Administration.

L'introduction de tiers non autorisés à pénétrer sur les sites est interdite. Le non-respect de ces mesures engagera la responsabilité civile de la société et pourra entraîner des pénalités conformément à l'article 17 du CCAP.

Différents systèmes cohabitent en fonction des sites. Charge au Titulaire d'identifier les contraintes éventuelles pour y répondre favorablement.

Dans l'éventualité où des clés seraient remises au Titulaire, celui-ci devra, en cas de perte ou de vol, informer par écrit l'Administration, dans un délai maximum de 24 heures, sous peine de se voir appliquer des pénalités conformément à l'article 17 du CCAP.

Le Titulaire devra alors remplacer à ses frais les canons des serrures concernés ainsi que les cylindres et serrures qui pourraient être ouverts par la clé perdue.

Au niveau du site de Duquesne, une boîte à clef sécurisée est fournie par l'Administration. Le Titulaire aura à sa charge tout autre matériel qu'il jugera important de prévoir afin de sécuriser les clefs, badges, etc.

Ces dispositions s'appliquent à tout autre dispositif d'ouverture mis en place sur le site (clé, carte magnétique, puce, etc.).

Pour éviter tout problème, il est fortement conseillé au Titulaire de doter tous les agents qui conservent un quelconque moyen d'accès pendant leur prestation de « chaînettes » (ou d'un système équivalent) afin de fixer

les moyens d'accès confiés à leur vêtement de travail.

En fin de marché, le titulaire sera tenu de remettre au représentant de l'Administration l'ensemble des moyens d'accès confiés initialement.

L'accès des installations au personnel de nettoyage ne figurant pas sur la liste nominative, tel que mentionné sera refusé.

L'accès à toute personne extérieure aux services de l'entreprise titulaire du marché est strictement interdit. Des pénalités pourront en cas de non-respect de cette condition, selon l'article 17 du CCAP.

7.5 Plan de prévention et sécurité

7.5.1 Plan de prévention

Un plan de prévention est transmis au titulaire avant la tenue de la réunion de démarrage.

Ce plan de prévention comporte les informations suivantes :

- La nature de l'opération ;
- La date de début et de fin du marché, le numéro de l'accord-cadre ;
- L'identification des risques et des moyens de prévention mis en œuvre (« document unique évaluation des risques » de l'administration comme de l'Entreprise), Numéros d'urgence - Membres CHSCT / CSE – de l'administration / de l'entreprise ;
- L'identification des adaptations préalables avant la mise en œuvre ;
- Les obligations imposées aux salariés de l'entreprise (port du badge...) ;
- Les conditions de coordination entre l'administration et l'entreprise – identification nominative du donneur d'ordre ;
- Les conditions d'accès ;
- Les consignes de sécurité applicables ;
- Les date et signature de l'ensemble des parties.

Le plan de prévention complété par le titulaire est finalisé au cours de la réunion de démarrage.

Le plan de prévention est obligatoirement mis à jour annuellement à la date anniversaire de la notification de l'accord-cadre.

Le titulaire s'engage à informer, après la notification du présent accord-cadre et avant le démarrage des prestations, l'ensemble de son personnel de tous les impératifs et règles de sécurité prévus par la législation du travail. Il demande à ses agents de se conformer strictement à la réglementation en vigueur dans les bâtiments où ils exercent.

7.5.2 Sécurité

Dès le début du marché, le titulaire devra communiquer à l'Administration les fiches techniques de tous les produits d'entretien utilisés.

Dans le cas où le gestionnaire du marché confie à une entreprise titulaire les moyens d'entrer dans les locaux, celle-ci devient de droit responsable de toute dégradation et incursion de personne étrangère au service ou à l'entreprise.

L'entreprise titulaire doit informer le responsable du bâtiment des modifications qu'elle apporte à son équipe d'exécution ou de surveillance. Elle veille à ce que son personnel soit capable de comprendre et de lire les instructions données. Sous sa responsabilité, le titulaire veillera à ce que, une fois sa prestation terminée, les locaux demeurent fermés (portes et également les fenêtres afin d'interdire toute intrusion) et inaccessibles à des tiers. Les modalités de récupération et de restitution des trousseaux et badges seront définies à la prise du marché.

Le Titulaire devra éviter tout risque d'accident aussi bien pour son personnel que pour les usagers des lieux (personnels internes, visiteurs externes), les collaborateurs de l'Administration et les personnes présentes lors de sa prestation, en assurant notamment :

- L'interdiction de branchements simultanés de plusieurs appareils électriques sur la même prise, même par l'intermédiaire de fiches multiples,
- Des échafaudages obligatoirement conformes à la réglementation,
- Les portes coupe-feu et issues de secours ne devront pas être encombrées ni obturées,
- La fourniture d'équipement de protection individuel à son personnel quand l'utilisation des matériels le nécessite,
- L'information sur les risques de sol mouillé (balisage).

7.6 État des lieux

Deux états des lieux contradictoires de l'ensemble des sites concernés par le présent marché seront réalisés entre le Titulaire et l'Administration :

- Au démarrage du marché,
- En fin de marché.

Toute dégradation des locaux et équipements due à un manquement de prestations de nettoyage du Titulaire constaté lors de l'état des lieux de fin de marché (comparativement avec l'état des lieux du démarrage du marché) est à la charge technique et financière de ce dernier.

Toutefois, il se peut que certaines surfaces présentent un état de non-propreté à caractère irréversible (avec les moyens courants) et ne permettent pas d'atteindre le résultat souhaité. Le prestataire disposera alors d'un délai d'un (1) mois à compter de la date de démarrage du marché, pour identifier ces surfaces et les notifier au responsable de l'Administration.

Il conviendra de présenter les éléments suivants :

- Localisations des zones
- Nature du revêtement
- Justification du caractère irréversible pour l'atteinte des résultats

7.7 Visite sur site

Afin d'évaluer la nature, le volume et les difficultés auxquelles le titulaire pourrait être confronté lors de l'exécution des prestations, ce dernier déclare avoir pris connaissance des lieux. A ce titre, le titulaire déclare s'être rendu sur place pendant la consultation et avant remise de son offre conformément à l'article 5.6 du Règlement de la consultation.

Certaines surfaces peuvent être dans un état de non-propreté à caractère irréversible avec un entretien courant. Le titulaire devra alors le signaler à l'Administration.

7.8 Mesures Exceptionnelles

En cas de salissure exceptionnelle, le personnel du titulaire sera tenu d'intervenir sur demande de l'Administration durant les horaires prévus dans le planning journalier.

Ces prestations seront rémunérées sur la base des prix figurant dans les annexes financières.

Le titulaire devra éviter tout éclairage superflu. En particulier, il veillera à ce que l'éclairage d'un local soit strictement limité au temps nécessaire à l'exécution des prestations dans ce local, l'éclairage général d'un ensemble de locaux étant proscrits.

Le titulaire devra également prendre toutes dispositions pour ne pas laisser couler l'eau inutilement.

Les poussières, détrit, papiers, ordures doivent être déposés par les soins de l'entreprise dans les lieux désignés à cet effet par l'Administration.

La fourniture et l'entretien du matériel de sécurité des laveurs de vitres sont à la charge du titulaire.

Au cours des travaux de nettoyage des sols, les sièges devront être déplacés, puis remis en place. En aucun cas, ils ne devront être placés sur les tables ou bureaux.

A l'achèvement des travaux, les meubles doivent être remis à leur place, les lumières éteintes, les fenêtres refermées et les portes verrouillées au fur et à mesure de l'avancement des travaux. En cas d'anomalie constatée lors de l'intervention, le titulaire sera tenu de la signaler à l'Administration.

En cas de détérioration de tous types de revêtements ou équipements divers, ou d'endommagement de mobilier ou accessoires, le titulaire s'engage à la réparation ou au remplacement à l'identique des existants, dans un délai maximum de 5 semaines, après constat contradictoire avec le représentant de l'Administration et ce entièrement à la charge du titulaire.

7.9 Continuité des prestations et plan de continuité d'activité (PCA)

Le titulaire doit alerter l'administration en cas d'événement susceptible d'impacter les prestations.

Il doit assurer la continuité des prestations par des solutions alternatives d'exécution en cas d'arrêt temporaire de l'activité, de mouvement de grève, de mauvaises conditions météorologiques etc. Dès leur démarrage, le titulaire doit obligatoirement informer l'administration par écrit (courrier électronique). Il doit indiquer leur durée estimative et préciser les mesures prises pour assurer la continuité des prestations.

L'administration doit être tenue au courant, dès que possible, de la reprise normale de l'activité.

Dans les trois mois suivant la date de notification du marché, le titulaire rédigera et présentera à l'administration un plan de continuité d'activité (PCA indiquant les mesures prises pour que les prestations ne soient pas ou très peu dégradées, quels que soient les incidents, accidents humains, technologiques ou naturels qu'il aurait à subir lors d'une crise.

Avant l'élaboration du PCA par le titulaire, les attentes du ministère lui seront précisées.

Le titulaire s'engage à tenir à jour le PCA et à communiquer sans délai toute modification impactant sa prestation sur les sites ministériels.

En cas de non-présentation du plan de continuité d'activité (PCA), l'administration se réserve le droit d'appliquer les pénalités définies au CCAP de l'accord-cadre

8 GESTION DES DECHETS

Le traitement et la valorisation des déchets n'est pas à la charge du Titulaire.

8.1 Gestion des déchets et tri participatif

Pour information, un tri participatif de 5 niveaux est mis en place sur le site.

Les agents du ministère, à quelques exceptions ne sont plus équipés de poubelles individuelles et apportent leurs déchets dans des bornes de tri participatif

Voici le détail par site :

		Verre	DIB	Alimentaire	Papier	Boissons/canettes	Total bornes
DUQUESNE	R+1	2	23	3	19	11	58
	R+2	2	20	3	19	5	49
	R+3	3	21	4	18	6	52
	R+4	3	18	3	19	7	50
	R+5	3	15	3	18	4	43
	R+6	3	19	3	20	5	50
	R+7	1	15	4	14	5	39
	R+8		4	2	6	1	13
	RDC	4	24	7	22	14	71
	SS - 1	3	7	5	6	7	28
	SS - 2		2	1	2	1	6
	TOTAL	24	168	38	163	66	459

		Verre	DIB	Alimentaire	Papier	Boissons/canettes	Total bornes
TODS	MEZZ		9	3	8	5	25
	R+1		4	2	4	2	12
	R+10		4	2	4	2	12
	R+11		4	2	4	2	12
	R+12		4	2	4	2	12
	R+13		4	2	4	2	12
	R+14		4	2	4	2	12
	R+15		5	2	5	3	15
	R+16	1	6	2	5	3	17
	R+2		4	2	4	2	12
	R+3		4	2	4	2	12
	R+4		4	2	4	2	12
	R+5		4	2	4	2	12
	R+6		4	2	4	2	12
	R+7		4	2	4	2	12
	R+8		4	2	4	2	12
	R+9		4	2	4	2	12
	RDC		7	4	9	7	27
	RDC Bas		1	1	1	1	4
	RESERVE			2			2
	SS - 1	3	6	5	3	6	23
	SS - 2		3	2	2	3	10
	TOTAL	4	93	49	89	56	291

		Verre	DIB	Alimentaire	Papier	Boissons/canettes	Total bornes
HIGH LINE	R+1		4		4	3	11
	R+2	1	4	1	4	3	13
	R+3	1	4	1	4	1	11
	RDC	1	1	1	1	1	5
	TOTAL	3	13	3	13	8	40

Le nettoyage des bornes d'apport est à la charge du Titulaire et la fréquence est indiquée au niveau de l'Annexe 1 du CCTP.

8.2 Collecte des déchets :

La collecte des déchets concerne l'ensemble des 3 sites :

- Ramassage des papiers usagés et des cartons en chariot ou en vrac dans tous les couloirs et circulations à tous les niveaux.
- Ramassage de tous les déchets (tels que palettes, polystyrène, etc...) entreposés sur le site y compris dans les cours, courettes, etc., évacuation et tri sélectif de ces déchets selon leur catégorie, jusqu'aux lieux désignés à cet effet.
- La collecte des déchets des bornes de tri participatif

Les matériels utilisés type chariots pour la gestion de cette collecte doivent être adaptés pour respecter la sélectivité du tri :

Verre	DIB	Alimentaire	Papier carton	Jaune
Sacs rouges	Sacs noirs	Sacs noirs	Sacs transparents	Boissons cannettes

Les sacs sont à la charge du titulaire du marché.

D'autre part, à la demande de l'Administration, le titulaire met à disposition des agents, dans les étages, des chariots-pilons, plus particulièrement lors des périodes déménagement ou de grand rangement interne décidé par un service.

En fin de journée, ces chariots sont évacués jusqu'au lieu désigné à cet effet. **Le parc de ces chariots est à la charge du titulaire** du marché (fourniture, maintenance, renouvellement). A titre indicatif, le parc est constitué à ce jour de **10 chariots-pilons** pour le site de Duquesne et le site de Tods.

Entretien des locaux de stockage des déchets avec des produits désinfectants, y compris les chambres froides.

Les déchets sont acheminés et entreposés à l'intérieur des conteneurs-poubelles selon leur catégorie avec couvercle rabattu. Les cartons doivent être aplatis.

Les conteneurs sont entreposés au sous-sol dans les locaux prévus à cet effet.

8.3 Sortie des conteneurs :

Cette prestation est réalisée en lien avec le service de sécurité et les prestataires extérieurs chargés de l'enlèvement des déchets. Il est précisé que le prestataire extérieur est chargé d'avertir le titulaire de son arrivée ; pour des raisons de sécurité, l'intervalle de temps entre la sortie et la rentrée des conteneurs doit être le plus limité possible. Les conteneurs sont mis à disposition par l'Administration (fourniture, maintenance et renouvellement).

Les conteneurs de déchets ménagers doivent être sortis sur la voie publique à des horaires et fréquences qui peuvent différer selon la nature des bacs.

- Site de Duquesne :

A ce jour, les horaires suivants sont appliqués et doivent être respectés :

Conteneurs des déchets ordinaires : tous les jours, avant entre 13h30 et 14h.

Conteneurs de déchets papiers : tous les jours, avant 7h00,

Conteneurs à verre de 340l et Rolls pour l'aluminium : sur demande de l'Administration.

A titre indicatif, la fréquence est actuellement d'environ une fois par mois.

- Site Tods

A ce jour, les horaires suivants sont appliqués et doivent être respectés :

Tous les conteneurs doivent être sortis avant 7h30 et rentrés entre 11h et 12h, du lundi au vendredi. La sortie des conteneurs nécessite un engin de tractage spécifique (montée d'une rampe) à la charge du titulaire du marché.

- Site High Line

La sortie et/ou l'entrée des conteneurs n'est pas à la charge du Titulaire.

Ces horaires sont susceptibles d'être modifiés en cours d'exécution du marché. Le cas échéant, l'Administration communiquera ces nouveaux horaires au titulaire, qui sera tenu de les respecter.

Les conteneurs sont rentrés et rangés après ramassage selon les horaires de passage de la société d'enlèvement selon la catégorie de déchets.

Nota : L'enlèvement des gravats et matériaux suite aux travaux sont exclus des prestations objet du présent marché.

- ⇒ **Les présentes modalités de gestion des déchets sont susceptibles d'évoluer en fonction des directives de l'Administration, des modifications réglementaires ou des décisions des autorités concernées. Pendant toute la durée du marché, le Titulaire prendra toutes les dispositions pour se conformer à l'évolution de la politique de tri mise en place par l'Administration.**

9 MOYENS MATERIELS ET PRODUITS

9.1 Moyens mis à disposition par l'Administration

9.1.1 Local de ménage

L'Administration mettra à disposition du titulaire, suivant les possibilités, plusieurs locaux ménage.

A titre d'information voici la répartition selon les sites :

- Duquesne :

Un grand local ménage est attribué au Titulaire afin de stocker l'ensemble de son matériel au niveau du sous-sol -1.

De plus des petits locaux ménages (pouvant accueillir 2 chariots ménages) sont situés au niveau du 2^{ème}, 4^{ème}, 6^{ème} et 8^{ème}.

Il y a également des espaces au niveau des sanitaires pouvant accueillir du petit matériel au niveau du sous-sol-1, RDC, 2^{ème}, 3^{ème}, 4^{ème} et 5^{ème}.

Des armoires sont stockées au niveau de certains sanitaires pour accueillir des aspirateurs, des produits et/ou des consommables au niveau du RDC, 1^{er}, 2^{ème}, 4^{ème} et 5^{ème}.

- TODS :

Un local est situé au sous-sol -2

- HIGH LINE :

Des locaux ménages sont situés au niveau des 2^{ème} et 3^{ème} étage.

Dans le cas où il ne serait pas possible d'avoir un local, le prestataire devra prendre toutes les dispositions nécessaires afin d'acheminer son matériel pour chaque prestation.

Le local de ménage servira à entreposer les matériels et produits du titulaire et comportera suivant possibilités offertes, des armoires vestiaires pour le personnel.

Son maintien en parfait état de propreté est à la charge du titulaire ainsi que son aménagement intérieur. Aucune transformation ne pourra être entreprise.

L'Administration met librement à la disposition du personnel de la société intervenante ses installations sanitaires (notamment WC et vestiaires, si possible).

Le stockage en vrac de produits pulvérulents est interdit. Les armoires de rangement et bacs de rétention seront à la charge du Titulaire.

L'Administration mettra à disposition du prestataire une clé et/ou un badge permettant l'ouverture de chaque local. En cas de perte du badge et/ou clé, le Titulaire devra en informer immédiatement l'Administration et une pénalité sera appliquée pour chaque remplacement, tel que prévu au CCAP à l'article 17.

En fonction, le changement de serrure qui pourrait en subvenir sera également à la charge du Titulaire.

9.1.2 Stockage du matériel et des produits

Le stockage des produits devra être effectué dans les locaux prévus à cet effet. Toute précaution devra être prise pour que les produits ne laissent aucune trace sur le sol. Le stockage de produits pulvérulents en vrac ou à proximité d'une source de chaleur, est interdit.

Aucun matériel ou produit ne devra être abandonné en dehors des emplacements autorisés ou laissé sans rangement après chaque intervention.

9.1.3 Branchement électrique et fourniture d'eau

Les fournitures d'énergie et d'eau nécessaires à l'exécution proprement dite des prestations de nettoyage sont assurées gratuitement par l'Administration. Le Titulaire devra néanmoins respecter les conditions suivantes :

- Prendre toutes les dispositions pour ne pas laisser couler l'eau inutilement. Les raccords sur les réseaux devront être étanches.
- Éviter tout éclairage superflu lors de l'exécution des prestations. Il veillera donc à ce que l'éclairage soit strictement limité au temps nécessaire à l'exécution des prestations dans les locaux où le nettoyage est effectué.
- Respecter l'utilisation des prises prévues à l'usage du matériel utilisé par son personnel et ne pas débrancher les systèmes électriques.

Le branchement simultané de plusieurs appareils électriques sur la même prise est interdit.

Le branchement des appareils électriques doit obligatoirement être effectué sur les prises dédiées aux appareillages électriques.

Il lui appartiendra enfin, d'avertir son personnel, que l'usage des matériels et équipements que renferment les locaux, notamment des appareils téléphoniques et des machines à photocopier, lui est interdit.

Le choix des lieux de branchement des appareils électriques sera à valider avec le gestionnaire du marché en

lien avec les services techniques.

Les appareils du type autolaveuse ou mono brosse ou autres demandant une puissance spécifique ne devront pas être branchés sur des prises ne supportant pas cette puissance.

Les appareils ne devront pas être branchés sur des prises 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, le titulaire pourra faire la demande de modification technique auprès de l'Administration qui étudiera la demande.

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

Si des événements anormaux (dysfonctionnement dans l'éclairage, prise de courant, etc...), extérieurs à la volonté de l'Administration, font obstacle à l'exécution du marché, n'engageant pas la responsabilité du titulaire, le planning d'intervention pourra être aménagé. Pour ce faire, le titulaire devra au préalable signaler le dysfonctionnement au responsable du marché.

Toutefois, le titulaire ne peut se prévaloir, ni pour éluder les obligations du marché, ni pour élever aucune réclamation, des sujétions qui peuvent ou pourront être occasionnées par l'exploitation normale des sites désignés dans le marché (activités de maintenance et d'entretien courant).

La fourniture de l'eau est réservée strictement au nettoyage des locaux de l'Administration et aux usages directs et nécessaires par le personnel de nettoyage (lavage de mains, etc.).

En cas de non-respect de ces conditions d'utilisation, des pénalités seront appliquées tel que mentionné à l'art. 17 du CCAP.

9.2 Moyens mis à disposition par le Titulaire

Le titulaire fournit tous les produits et matériels de nettoyage et d'entretien, adaptés à l'exécution des prestations.

Le titulaire est tenu de déployer et de mettre en œuvre pour le présent marché, l'ensemble des petits et gros matériels et des produits d'entretien renseignés dans son cadre de réponse financier. Les montants forfaitaires annuels correspondants et renseignés dans les cadres de réponse financier sont contractuels.

Le Titulaire veillera à respecter l'environnement et à réaliser, autant que faire se peut, des économies d'énergie lors de la réalisation des prestations. Les produits et matériels utilisés et contractualisés dans son offre répondront, le plus possible, à des critères RSE, de développement durable et d'écoresponsabilité (réduction des TMS, faible consommation, zéro chimie, etc.)

L'Administration se réserve, conformément à son droit, la possibilité d'une vérification de la disponibilité et de l'utilisation des matériels et produits sur le terrain et listés dans les cadres de réponse financier du Titulaire. L'Administration se réserve également le droit de vérifier la conformité des matériels et produits mis en place.

En cas de non-respect de ces dispositions, des pénalités pourront être appliquées, conformément à l'article 17 du CCAP du présent marché.

9.2.1 Le matériel et équipements

Le matériel d'entretien est fourni par le titulaire sauf indication contraire de l'Administration. Le Titulaire du marché est tenu de déposer dans le local de ménage prévu et en permanence le matériel et les produits nécessaires à l'exécution des prestations, notamment les prestations récurrentes (quotidien à annuel).

Les petits et gros matériels nécessaires à l'exécution des prestations de nettoyage sont à la charge du Titulaire. Ils comprennent à titre non exhaustif :

- Les petits matériels : balai, chariot, kit vitrerie, MOP, chiffons, éponges, pulvérisateurs, etc. ;
- Les gros matériels de nettoyage : aspirateur, mono brosse, autolaveuse, nettoyeur haute pression, etc.

Le titulaire doit fournir au début de l'exécution du marché la liste des matériels éco-responsables utilisés pour l'exécution des prestations. Cette liste sera accompagnée d'une notice technique précisant notamment les performances énergétiques et sonores de ses matériels.

Les matériels doivent être conformes aux exigences de développement durable et économes en énergie et en eau.

Le Titulaire peut proposer des solutions innovantes en matière de matériels, pouvant apporter une véritable valeur ajoutée au marché de l'Administration.

Les appareils doivent satisfaire aux règlements de sécurité et de prévention des accidents du travail. Par ailleurs, les matériels devront présenter les caractéristiques suivantes :

- être modernes et adaptés à la réalisation de l'entretien de certains revêtements de sol (ex. : parquet, moquette, linoleum, etc.) ainsi qu'aux différentes tâches ;
- être conformes à la liste ;
- satisfaire aux règles de sécurité et de prévention des accidents du travail ;
- être en parfait état d'utilisation ;
- être antichocs et le plus silencieux possible ;
- en nombre suffisant et en parfait état de propreté afin d'assurer la prestation demandée.

Le Titulaire est tenu d'adapter son matériel aux caractéristiques électriques existantes. Les rallonges, prolongateurs et fiches sont fournis par le titulaire. Le calibrage des fusibles et disjoncteurs ne peut en aucun cas être modifié. Tout dommage causé aux installations de distribution électrique par l'utilisation d'une machine non conforme sera facturé au Titulaire. Il est interdit de brancher plusieurs machines sur la même prise électrique, même par l'intermédiaire de fiches multiples. En outre, les machines doivent être branchées sur les prises électriques des couloirs ou des parties communes.

Les agents utilisant ces matériels devront avoir été formés à leur utilisation et reconnus aptes lors de leur dernière visite médicale. Le titulaire doit entretenir correctement son matériel et faire les réparations nécessaires, sans que cela ne porte préjudice aux prestations de nettoyage, du fait de l'immobilisation du matériel. Le prestataire fera son affaire de l'indisponibilité du matériel (panne, mise au rebus) et devra toujours être en mesure de fournir des prestations conformes à son obligation de résultat. Les machines utilisées seront équipées de butoirs en caoutchouc, évitant les dégradations en cas de choc ou de chute.

Tout matériel défectueux devra être mis hors service et remplacé par le titulaire à ses frais. Il veillera à réduire le délai de livraison du nouveau matériel. Le titulaire ne pourra pas argumenter d'un retard de livraison pour justifier de la non réalisation des prestations.

L'Administration se réserve le droit d'interdire les matériels dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations. Tout dommage causé aux installations et équipements sera mis à la charge du titulaire. 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'Administration.

Les matériels ne doivent en aucun cas être en contact direct avec les parois verticales. Les échelles et escabeaux sont protégés à leurs extrémités supérieures et munis de patins protecteurs antidérapants aux pieds. Les échelles doivent être munies de protections souples au niveau des appuis, de manière à ne pas détériorer les revêtements. Il est rappelé que l'échelle ne peut être considérée comme un poste de travail. Les meubles et les radiateurs ne doivent en aucun cas être utilisés comme moyens de surélévation et d'appui.

Il est formellement interdit de vider les autolaveuses du haut d'un quai ou d'un escalier. Les eaux sales sont vidées dans un regard de tout à l'égout autre que les regards extérieurs d'eaux pluviales.

Le représentant de l'Administration pourra à tout moment les contrôler et exiger leur remise en état sans délai, en dehors des horaires prévus pour le chantier.

9.2.2 Les produits

Le titulaire devra fournir la liste des produits proposés pour l'exécution des prestations lors du dépôt de son offre dans le cadre de mémoire technique.

Les produits doivent respecter aussi bien le personnel de l'Administration, les usagers des locaux ainsi que les employés qui assurent les prestations de nettoyage.

Les produits doivent :

- Assurer la bonne conservation des surfaces traitées.
- Ne pas détériorer les sols.
- Être bactéricides, fongicides et de plus désodorisants pour les sanitaires.
- Ne pas être glissants.
- Être respectueux de l'environnement et de la santé (pas de produits nocifs, toxiques, irritants ou allergènes par contact ou inhalation, adaptés pour le nettoyage de la crèche et du jardin d'enfants) et éco labellisés.

Le titulaire du marché est tenu de favoriser l'utilisation de produits **respectant l'environnement et la santé humaine** et exclure l'usage de méthodes nocives et de produits chimiques cancérogènes, mutagènes, toxiques ou perturbateurs endocriniens.

A ce titre, le titulaire s'engage à n'utiliser que des **produits suivant la réglementation sur l'environnement** et les **préconisations interministériels** dans ce domaine. L'Administration peut accorder une dérogation pour une opération particulière dans un contexte très spécifiques.

Le titulaire pourra proposer **des solutions innovantes pouvant limiter l'impact des produits sur l'environnement**.

Le titulaire devra quand même prévoir des produits permettant des nettoyages spécifiques pour les zones sensibles.

L'Administration se réserve le droit de faire procéder, par les soins d'un laboratoire de son choix, à des analyses sur les échantillons prélevés au moment de l'emploi des produits de toute nature, utilisés par le titulaire et à la vérification de la qualité de la désinfection réalisée.

L'Administration se réserve le droit d'interdire les produits dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations. Tout produit refusé devra être retiré et remplacé par le titulaire.

L'Administration demandera au titulaire la liste et les quantités des produits effectivement utilisés sur les sites suivant une fréquence et un modèle qui seront déterminés lors des réunions de suivi. Ce reporting est une obligation contractuelle du titulaire.

9.2.3 Les fournitures sanitaires

L'Administration souhaite dans la mesure du possible maintenir le matériel en place afin d'éviter au maximum de percer inutilement les surfaces verticales.

Par ailleurs, l'Administration se réserve le droit de demander au titulaire le remplacement d'un produit en cas de désagrément important (qualité, allergie, odeur, etc).

Ce remplacement ne peut pas être facturé à l'Administration. Le titulaire doit proposer un nouveau produit dans un délai de 15 jours ouvrés suivant la demande ; le remplacement du produit devra intervenir dans un délai d'1 mois suivant l'accord de l'Administration sur le nouveau produit proposé.

En fin de marché, le titulaire est tenu de laisser au ministère les matériels ainsi installés.

Le nombre de distributeurs est détaillé au niveau du document Cadre de Réponse Financier_DPGF au niveau de l'onglet Fournitures Sanitaires.

•Site Duquesne :

- Des distributeurs de savon liquide et sa fourniture avec de la crème lavante neutre
- Des distributeurs de papier à double compartiments afin d'éviter les ruptures de stock et sa fourniture de papier hygiénique de qualité.
- Des distributeurs essuie-mains pour l'espace Cabinet du ministre du 7^{ème} et au niveau de l'infirmierie et sa fourniture de consommables
- Des balayettes (à renouveler régulièrement au moins une fois par semestre), étant précisé que le support de la balayette appartient à l'Administration
- Des « réceptacles d'hygiène féminine » (l'évacuation de ces déchets est à la charge du titulaire)
- Des diffuseurs de parfums dans les blocs sanitaires et de sa fourniture de consommables
- Des grilles urinoirs

Cette prestation est entièrement à la charge du Titulaire, tant en termes de fournitures que d'installation, que de remise en état du local après les opérations de pose/dépose en cours d'exécution du marché.

Pour le site de Duquesne, l'ensemble des distributeurs y compris les supports de balayettes doit être changé par du matériel neuf.

Pour les déchets issus des containers Hygiène Féminine soit la prestation doit être sous-traitée soit la prestation devra être traitée avec la collecte dans des DASRI.

•Site TODS :

- Des distributeurs de savon liquide et sa fourniture avec de la crème lavante neutre
- Des distributeurs de papier à double compartiments afin d'éviter les ruptures de stock et sa fourniture de papier hygiénique de qualité.
- Des distributeurs essuie-mains et sa fourniture de consommables
- Des balayettes et ses supports (à renouveler régulièrement au moins une fois par semestre),
- Des « réceptacles d'hygiène féminine » (l'évacuation de ces déchets est à la charge du titulaire)

Cette prestation est entièrement à la charge du Titulaire, tant en termes de fournitures que d'installation, que de remise en état du local après les opérations de pose/dépose en cours d'exécution dumarché.

Pour le site de TODS, le Titulaire devra renouveler les distributeurs manquants et adaptés la fourniture des consommables adaptés aux distributeurs restants.

Pour les déchets issus des containers Hygiène Féminine soit la prestation doit être sous-traitée soit la prestation devra être traitée avec la collecte dans des DASRI.

•Site HIGH LINE :

- Des distributeurs de savon liquide et sa fourniture avec de la crème lavante neutre

- Des distributeurs de papier à double compartiments afin d'éviter les ruptures de stock et sa fourniture de papier hygiénique de qualité.
- Des distributeurs essuie-mains et sa fourniture de consommables
- Des balayettes et ses supports (à renouveler régulièrement au moins une fois par semestre),
- Des « réceptacles d'hygiène féminine » (l'évacuation de ces déchets est à la charge du titulaire)
- Des diffuseurs de parfums dans les blocs sanitaires et de sa fourniture de consommables
- Des grilles urinoirs

Cette prestation est entièrement à la charge du Titulaire, tant en termes de fournitures que d'installation, que de remise en état du local après les opérations de pose/dépose en cours d'exécution dumarché.

Pour le site de HIGH LINE, le Titulaire devra uniquement fournir les consommables adaptés aux distributeurs déjà mis en place.

Pour les déchets issus des containers Hygiène Féminine soit la prestation doit être sous-traitée soit la prestation devra être traitée avec la collecte dans des DASRI.

10 SUIVI, CONTRÔLE ET TRAÇABILITE DES PRESTATIONS

L'administration met en place un outil de ticketing (SAM-FM à partir du 1^{er} janvier 2025) signalant des anomalies ou questions des agents du ministère. Le responsable de site est tenu de consulter ces demandes et d'y apporter des réponses concrètes en lien avec le bureau gestionnaire de l'administration. Des instructions du bureau gestionnaire sur les opérations planifiées pourront transiter par cet Outil

D'autre part, le titulaire devra obligatoirement prévoir dans son offre, un outil de contrôle qualité ainsi qu'un système d'accès à toutes les informations nécessaires, informations qui pourront faire l'objet d'une extraction par l'Administration si nécessaire, au suivi du contrat (contrôles qualités contradictoires, contrôles qualités non contradictoires, plans d'action correctives, etc.).

L'objectif recherché ici, est une réelle communication entre le Titulaire et l'Administration, afin de fluidifier et optimiser les actions. Ces outils seront détaillés également dans le Cadre de Réponse Financier_DPGF au niveau de l'onglet Outils de Suivis.

10.1 Réunion de démarrage

Une réunion de démarrage est organisée par l'administration avec le titulaire dans un délai de quinze jours suivant la notification de l'accord-cadre.

Au cours de cette réunion, l'administration et le titulaire échangent les informations nécessaires au démarrage et au déroulement des prestations, notamment :

- Les règles de sécurité applicables au personnel du titulaire ;
- Les modalités liées à l'exécution des prestations ;

10.2 Désignation d'un interlocuteur unique

Le titulaire désigne, à la notification de l'accord-cadre, un responsable en charge du projet comme interlocuteur habituel de la DFAS. Il est le point d'entrée unique pour le traitement de toute demande de l'administration (facturation, litiges, etc) et veille à la bonne exécution des prestations du présent accord-cadre. La DFAS se réserve le droit de solliciter, à tout moment, le remplacement motivé de l'interlocuteur dédié. Le titulaire procède à ce remplacement dans un délai de quinze jours à compter de la demande de l'administration.

Le titulaire désigne un suppléant à l'interlocuteur dédié pour les périodes de congés ou d'absence. Cet interlocuteur doit être identifié au niveau du cadre de réponse.

10.3 L'outil dématérialisé de suivi et contrôle

Le titulaire met en place un outil dématérialisé (plateforme GED, logiciel extranet type GMAO, application, etc.) qui doit permettre de réaliser le suivi et le contrôle des prestations du marché.

Ce système doit être tenu à jour par le Titulaire et permettre à l'Administration, et de manière non-exhaustive, de :

- Réaliser les contrôles contradictoires,
- Consulter les résultats des autocontrôles,
- Avoir accès à l'ensemble des documents du contrat de propreté (avenants, bons de commande, etc.),
- Remonter les anomalies et suivre les actions correctives,
- Échanger avec les responsables de suivi du Titulaire
- Etc.

Le Titulaire s'attache à proposer des outils de suivi et de contrôle de la prestation, accessibles et utilisables par les responsables de l'Administration, que ce soit pour les contrôles internes ou les contrôles contradictoires.

Dans une logique d'amélioration continue de la qualité et dans le cadre du déploiement du marché, les outils mis en place par le Titulaire pourront évoluer en cours de marché. Le Titulaire en informera immédiatement l'Administration qui validera ces changements.

Le titulaire est tenu de déployer et de mettre en œuvre pour le présent marché, l'ensemble des outils et matériels de suivi du marché renseignés dans son et/ou ses cadres de réponse financier onglet « matériel gestion du marché ».

10.4 La grille de contrôle interne

Une grille de contrôle interne pourra être mise en place par l'Administration. Cet outil permettra d'établir une note finale de la prestation de nettoyage, note finale qui sera le résultat d'une moyenne entre la note du contrôle établi avec l'outil de l'Administration et la note du logiciel du prestataire en charge de la zone contrôlée.

Les deux notes émaneront d'un contrôle qualité contradictoire entre le titulaire et l'Administration, au même instant T.

Cet outil interne reprendra l'intégralité des zones à traitées définies lors du marché. Pour chacune des zones contrôlées, la personne en charge du contrôle du côté l'Administration indiquera une note de ressenti de la prestation de propreté, reflet du ressenti utilisateurs face à la qualité de la zone.

De son côté, le titulaire, effectuera également une notation en fonction de son outil de contrôle et des prestations qui doivent être réalisées sur la zone en se fiant aux descriptifs des prestations.

10.5 Les outils de la traçabilité

Afin d'assurer la qualité des prestations, le Titulaire peut mettre en place s'il le souhaite, des outils de traçabilité des prestations et/ou des agents tels que QR Codes, bornes télépointage, puces, etc. et ce afin de :

- Faciliter le travail au quotidien du responsable de site, et du responsable de suivi de l'Administration,
- Permettre le contrôle et suivi, en temps réel, des prestations
- Assurer la traçabilité des personnels (contrôle de la prise de poste, avec la présence des agents sur place et le respect des fréquences de passage)
- Gérer plus rapidement les absences et assurer un maintien de la qualité en remplaçant dans les meilleurs délais les agents absents
- Permettre une meilleure communication aux référents des informations nécessaires à l'activité.
- Gestion des flux de passages au niveau des sanitaires

Après acceptation du système par l'Administration, il est demandé au Titulaire de le paramétrer pour permettre la transmission des informations collectées informatiquement aux personnes en charge au niveau de l'Administration. L'ensemble des données collectées est présenté et commenté par le Titulaire aux réunions de

suivis.

Le paramétrage du système et son déploiement opérationnel sur site doivent être réalisés au maximum dans les 2 mois qui suivent le démarrage du marché.

10.6 Modalités des contrôles qualité

Afin d'assurer la réalisation des contrôle qualité, et en référence à l'article précédent, le Titulaire dispose et utilise son outil. Il contrôle selon des fréquences prédéfinies, la cohérence entre le cahier des charges et la réalité des prestations sur le terrain, la qualité des sites et au besoin, les modalités de réalisation (moyens et délais). Il met en place les éventuelles actions correctives afin d'assurer l'amélioration et le maintien de la qualité des prestations.

10.7 Acteurs des contrôles

Dans le cadre de l'exécution du marché, l'Administration ainsi que le Titulaire désignent chacun un responsable de suivi :

- Pour l'Administration : le Titulaire sera en relation avec le représentant de l'Administration. Il pourra également réaliser les contrôles qualité.
- Pour le Titulaire : dès notification du marché et après chaque modification, le Titulaire s'engage à communiquer les coordonnées de la ou les personne(s) responsable(s) du suivi du marché.

10.8 Opérations de contrôle

Afin de vérifier la qualité des prestations, L'Administration demande plusieurs types de contrôles :

- Des **autocontrôles réalisés** par le Titulaire à deux niveaux :
 - **Après chaque prestation de nettoyage, l'agent d'entretien du Titulaire doit réaliser un autocontrôle** visuel de l'état des locaux dont il a réalisé le nettoyage.
 - **A minima une fois par semaine sur l'ensemble des sites, le responsable de sites doit procéder à un autocontrôle des prestations** auprès de son personnel chargé des opérations de nettoyage afin de s'assurer que le cahier des charges est bien respecté (fréquences, zones et éléments à nettoyer...) et que l'obligation de résultat à laquelle il est soumis est honorée.
 - **Les résultats de ces évaluations sont accessibles par L'Administration.**
- Des **contrôles contradictoires** prévus par le Titulaire et le responsable de suivi du marché de la CCP. Ce contrôle aléatoire et planifié se réalise **chaque mois** de manière contradictoire, entre les parties, en présence du Responsable de l'Administration en charge du suivi du marché et du Responsable de site (ou de son représentant, ce dernier ne pouvant être l'agent de service chargé de l'entretien des locaux). Il est effectué **un contrôle par mois**.

Ce contrôle consiste en une inspection des prestations réalisées par le Titulaire sur un des sites objet du marché. Il a pour but de vérifier que le niveau de qualité des prestations effectuées par le Titulaire est conforme à celui attendu. Pour ce type de contrôles, un planning prévisionnel des jours où ils sont réalisés sera communiqué au Titulaire.

L'absence du Responsable de site dûment informé de la date, de l'heure et du site contrôlé ne fait aucunement obstacle à la mise en œuvre de l'évaluation par le Responsable de l'Administration chargé du contrôle.

Après chaque vérification, une réunion de suivi du marché aura lieu en présence des personnes présentes au contrôle afin de faire un bilan du résultat de l'analyse des prestations. Le Responsable de site du Titulaire apporte les réponses aux observations formulées dans le cadre d'actions correctives.

- Des **contrôles inopinés, de manière aléatoire à la demande de l'Administration**. Il consiste en une inspection des prestations en un jour et une heure définis unilatéralement par le représentant de

L'Administration. Il a pour but de sanctionner une situation de non-conformité ou de vérifier le niveau de qualité des prestations dans une zone qui n'aurait pas fait l'objet d'une évaluation. Le nombre de contrôles inopinés n'est pas limité.

- Des **audits qualité, appelés revues de contrats, réalisés** annuellement.

Dans le cadre du présent marché, l'Administration se réserve la possibilité de confier à une société spécialisée, une mission d'assistance et de conseil pour le suivi. Cette société pourra être chargée d'assurer le contrôle de la qualité des prestations et la recherche de l'amélioration des méthodes de travail en relation avec le titulaire. Celui-ci ne pourra pas élever une quelconque opposition à son application.

Afin d'assurer le suivi des prestations, le Titulaire se doit de se conformer, a minima, aux présentes opérations et aux méthodes de contrôle proposées dans son mémoire technique.

10.9 Rapports et réunions de bilan trimestriels

Des réunions partenariales composées des représentants de l'Administration et du Titulaire sont organisées 4 fois par an afin de faire le bilan des prestations réalisées et, le cas échéant, d'examiner les problèmes rencontrés lors de l'exécution des prestations ou tout autre élément jugé utile par les cocontractants pour la bonne réalisation des prestations.

A ce titre, le titulaire fournit à l'Administration un rapport de bilan de son activité, qu'il présente lors de chacune de ces dites réunions.

L'administration réalise obligatoirement avec le titulaire une fois par an le bilan de l'année afin d'évoquer tout sujet lié à l'exécution des prestations.

Le titulaire s'engage par ailleurs à assister aux autres réunions (physiques, téléphoniques ou en visioconférence) organisées par l'administration.

Sauf accord écrit explicite d'un report de date par l'administration, l'absence d'un représentant du titulaire à une réunion donne lieu à l'application des pénalités définies au CCAP.

Ce bilan synthétise, sous forme de revue de marché, l'ensemble des aspects techniques, organisationnels, qualitatifs, sécuritaires, juridiques, humains, environnementaux, etc. impactant la vie du marché, tels que le respect des plannings, les ruptures de stock, les plans d'actions associés, etc. Le Titulaire fait état, lors de ces réunions, des moyens permettant d'améliorer ces différents aspects.

Des axes d'amélioration du présent marché (performances techniques, économiques, environnementales, sociales et organisationnelles) sont régulièrement proposés par le Titulaire et sont exposés dans les rapports de bilan établis par le Titulaire trimestriellement et présentés lors de chacune des dites réunions.

Dans ce cadre, il est rappelé que si ces axes d'amélioration modifient les stipulations du marché, dans ce cas il est contractuellement par un avenant qui précise les conditions de son exécution. À cet égard, il convient de rappeler que l'ampleur des modifications résultant de ces rapports ne peut être substantielle et remettre en cause l'économie générale du marché. Ces améliorations ne sont donc pas un vecteur permettant aux parties d'introduire dans le contrat une modification qui en changerait l'objet, en bouleverserait l'équilibre économique et / ou remettrait en cause les résultats de la procédure de passation initiale.

10.10 Rapports d'activités

Le titulaire s'engage à transmettre annuellement à l'administration sous format tableur, au plus tard le 15 janvier de l'année en cours, un rapport d'activité regroupant à minima les données suivantes :

- Le nombre de prestations réalisées ;
- La date et la durée de chaque prestation (réunions) ;
- La dénomination des réunions (conférence, comité, colloque...) ;

- Les directions des Ministères sociaux concernées par les prestations ;
- Les montants hors taxe et toutes taxes comprises par prestation et par direction ;
- Les dispositions prises en faveur de l'environnement, conformément aux dispositions du présent CCTP ;
- Le bilan des actions d'insertion sociale permises par l'accord-cadre conformément aux dispositions du CCAP.

L'absence de transmission du rapport d'activité donne lieu à l'application des pénalités définies dans le CCAP.

10.11 Planning d'intervention des contrôles contradictoires

Au démarrage du marché, l'Administration fournit le planning prévisionnel des contrôles réguliers contradictoires qui porteront sur les prestations du titulaire.

10.12 Procédure d'évaluation

En supplément du logiciel de contrôle mis en place par le titulaire, l'Administration se réserve le droit de venir compléter les contrôles et les notations du titulaire, par son propre outil, afin d'affiner et de comparer les méthodologies de contrôle ainsi que leurs résultats, comme décrit à l'article 16.2 du présent CCTP.

Il existe une notion de zone qualité très importante quant à la finalité des opérations de nettoyage. Trois types de zones qualité ont été déterminés sur les sites de l'Administration pour définir la qualité recherchée.

Qualité ciblée	Seuils d'acceptabilité
Zone 1 : Zone de très haute qualité (Sanitaires, espaces pauses, salles de conférences, ...)	90%
Zone 2 : Zone de haute qualité de nettoyage (bureau circulations, salles de réunions, ...)	80 %
Zone 3 : Zone de qualité classique (Escaliers, archives, parking, ...)	75%

Dès le début d'exécution et en cours d'évolution du marché, les seuils d'acceptabilité pourront être réajustés d'un commun accord entre l'Administration et le Titulaire, et en fonction des outils déployé par ce dernier.

10.13 Procédure de notation

Chaque zone contrôlée est notée sur la base du système de notation suivant :

Attribution de la note de 2 : Prestation correctement exécutée

Attribution de la note de 1 : prestation exécutée mais non conforme aux attentes

Attribution de la note de 0 : Prestation non exécutée

Une note finale regroupant l'intégralité des zones contrôlées (dans une zone qualité) sera établie et donnera lieu à une note en pourcentage, permettant de définir l'atteinte ou non, des seuils d'acceptabilité.

Actions à donner à la suite des résultats de contrôle

A l'issu du contrôle, l'évaluateur compare le taux de qualité obtenu par le Titulaire aux différents seuils d'acceptabilité des prestations réalisées par zone qualité.

- Seuil d'acceptabilité atteint : Prestations qualifiées de satisfaisantes mais le Titulaire devra toujours

veiller à améliorer sa prestation pour parvenir au 100%.

- **Seuil d'acceptabilité non-atteint** : Prestations qualifiées de peu satisfaisantes nécessitant des actions correctives par le Titulaire. **Les points non satisfaisants relevés doivent être repris sous 2 jours ouvrés ou dès le lendemain pour les prestations journalières.**

L'absence de mise en place d'actions correctives par le prestataire fera l'objet de pénalités définies à l'article 9 du CCAP. Si au prochain contrôle aucune mesure correctives n'a été prises, la note sera dégradée, jusqu'à ce que l'état de propreté attendu soit atteint.

Si le niveau de qualité attendu n'est pas atteint et se trouve en dessous du seuil d'acceptabilité propre à chaque zone qualité, une pénalité proportionnelle sera appliquée conformément aux dispositions de l'article 17 du CCAP.

10.14 Remontée et gestion des anomalies

Le Titulaire est également tenu de rendre compte et d'informer l'Administration des incidents et de toutes les difficultés et anomalies rencontrées qui peuvent survenir dans les locaux et/ou lors de l'exécution des prestations de nettoyage, à savoir :

- Défaut de fonctionnement des équipements,
- Dégradations diverses nécessitant l'intervention de la maintenance.
- Défaut d'éclairage
- Problème de distribution électrique
- Défaut de vitrages
- Fuites et bouchages éventuels
- Fuites répétitives des équipements de production
- Manques, vols,
- Dégradations,
- Pannes, etc...

Le Titulaire assure les fonctions suivantes :

- La réception des demandes des occupants du site
- Le retour d'information auprès des demandeurs de l'Administration indiquant la bonne prise en compte de leurs demandes et de la gestion des anomalies
- L'analyse des demandes,
- Le déclenchement des actions correctives pertinentes,
- Le suivi de bonne fin des actions,
- Le retour d'information aux demandeurs, tout au long du processus de traitement,
- La validation de la clôture de l'action,

11 MOYENS HUMAINS

Les effectifs mobilisés par le Titulaire doivent être adaptés à l'exécution des prestations.

Le Titulaire devra mettre en place pour l'exécution des prestations d'entretien des locaux du personnel qualifié et formé à l'utilisation du matériel et des produits fournis pour l'exécution de ces prestations.

Une distinction est faite par le Titulaire en ce qui concerne les personnels œuvrant, et les personnels d'encadrement qui ont un rôle exclusif de suivi et d'administration des personnels œuvrant.

Le personnel du titulaire portera une tenue vestimentaire uniforme avec badge, dans un état de propreté permanent et des chaussures convenables.

Le personnel du titulaire devra faire preuve d'un comportement exempt de tout reproche vis-à-vis des tiers. Il devra respecter le caractère confidentiel des documents dont il pourrait avoir connaissance ainsi que des conversations qu'il aurait entendues.

Les personnels chargés de l'exécution des prestations prévues aux termes du présent marché devront avoir été engagés conformément à la législation et à la réglementation du travail. Le titulaire devra fournir sans délai, à l'Administration, la liste nominative des personnels de sa société intervenant dans le cadre du présent marché. Cette liste devra être tenue à jour et faire mention de toutes modifications susceptibles d'intervenir, durant la phase d'exécution du marché, dans la composition(départs et arrivées) des équipes intervenantes.

Pour chaque site, il faudra prévoir un ou plusieurs agents, afin de réaliser les missions prévues au niveau des descriptifs des prestations mais aussi palier à certains incidents non prévus.

Le Titulaire s'engage à respecter les horaires d'intervention des prestations préalablement définis. Ces horaires d'intervention sont évoqués au présent cahier des charges.

L'Administration se réserve conformément à son droit la possibilité de contrôler la présence du personnel inscrit dans la liste donnée par le Titulaire à la prise du marché.

Le Titulaire doit, dans la mesure du possible, se conformer à l'organisation humaine (agents œuvrant, semi-œuvrant et encadrant) prévue sur le marché pour la réalisation des prestations récurrentes, et renseignée dans son Cadre de Réponse Financier_DPGF tout en tenant compte l'obligation de résultat.

11.1 Liste nominative du personnel

La liste du personnel comprend les noms et prénoms de tous les intervenants du Titulaire sur les sites concernés en précisant leur qualification et le type d'intervention qu'ils effectuent. Le nombre d'heures prévisionnelles (cf. moyens humains indiqués dans le mémoire technique) doit également être porté pour les prestations dites journalières uniquement.

Les personnels chargés de l'exécution des prestations prévues aux termes du présent marché devront avoir été engagés conformément à la législation et à la réglementation du travail.

Dans le mois du démarrage des prestations, le titulaire doit fournir, au responsable du suivi du marché de la liste nominative des personnels de sa société intervenant dans le cadre du présent marché. Cette liste devra être tenue à jour et faire mention de toutes modifications susceptibles d'intervenir, durant la phase d'exécution du marché, dans la composition (départs et arrivées) des équipes intervenantes. **Il appartient donc au titulaire de réactualiser cette liste, en cas de modification durant la réalisation des travaux.**

11.2 Désignation des agents d'exécution

Les agents désignés par le Titulaire et répertoriés dans le registre du personnel sont les seuls autorisés à exécuter les prestations de nettoyage.

Si les prestations sont réalisées par une équipe, le responsable de cette équipe est nommément désigné par le Titulaire. Toute nomination ou changement de responsable est portée à la connaissance du Pouvoir Adjudicateur qui peut le révoquer.

Le remplacement, même de courte durée, des personnels absents pour quelque raison que ce soit, devra être réalisé au plus tard le lendemain du jour où l'absence se sera produite. Toutes dispositions devront donc être prises en ce sens par le responsable du chantier qui mettra en place, en outre, pour le premier jour de l'absence une prestation minimum dans le secteur laissé vacant.

Le titulaire s'engage, conformément aux dispositions des articles L143.3 et L620.3 du code du travail, à ce que ses salariés soient employés régulièrement.

Dans le cadre de la lutte contre le travail dissimulé, le titulaire fournira à l'Administration pour chaque employé travaillant sur les sites, une copie de la déclaration préalable à l'embauche le concernant.

Le titulaire organisera le travail sur le site de manière à anticiper les éventuelles absences de son personnel.

Durant les congés des agents de propreté du titulaire, les remplaçants devront être préalablement identifiés avant de pénétrer sur le site. L'Administration pourra refuser l'accès des installations à tout personnel ne figurant pas sur la liste établie.

11.3 Qualification des agents d'exécution

Le Titulaire s'engage à ce que ses agents aient la qualification professionnelle et/ou les connaissances requises pour l'exécution des tâches qui leur sont confiées. Dans le cas d'un changement d'agent par un agent moins qualifié, le Titulaire devra justifier du plan de formation mis en place pour ce dernier.

Les travaux en hauteur nécessitant l'utilisation de nacelles élévatrices ne pourront être confiés qu'à des agents titulaires du certificat d'aptitude à la conduite d'engins en sécurité (CACES).

11.4 Formation des agents d'exécution

A la prise du marché, le titulaire établit, une évaluation des compétences du personnel repris en vertu de l'application de l'annexe VII de la Convention Nationale des Entreprises de Propreté et transmet, à L'Administration, les résultats du bilan d'évaluation des besoins ainsi que les actions de formation qu'il compte engager afin d'assurer une amélioration continue de la qualité des prestations.

Il réalisera également des formations aux procédés et méthodes employées, tels que l'utilisation des produits et matériels (fiches méthodes, fiches techniques, fiches de sécurité) et des protections individuelles (EPI) a minima.

Il formera également ses agents aux risques figurant sur le plan de prévention.

Les besoins en formation des agents de service, ainsi que la planification de celles-ci doivent être adaptés aux besoins et spécificités de l'Administration. Le Titulaire devra fournir annuellement un état des formations suivies par les agents intervenant sur les sites de l'Administration.

Par ailleurs, il est expressément entendu que le Titulaire fera son affaire du remplacement de tout agent en formation durant ses horaires habituels de travail et s'engage à assurer la réalisation de la totalité des prestations et ce dans le respect des exigences de qualité de l'Administration.

11.5 Les agents d'encadrement

Il sera nécessaire de prévoir un encadrement fort sur site permettant une communication fluide avec l'Administration et la proportion du temps consacré par site à cette mission, sera à évaluer par le Titulaire selon l'organisation mise en place et les volumes horaires des prestations.

Les agents encadrants doivent toujours être présents sur le temps de présence des agents œuvrants. L'Administration souhaite avoir des agents encadrants du lundi au vendredi ou samedi selon les sites.

- **Duquesne**

Il faut prévoir un chef de site en temps plein non-œuvrant avec un adjoint en temps plein non-œuvrant.

Il faut aussi prévoir un ou plusieurs chef(s) d'équipe en temps plein pour toute l'organisation des missions de manutentions, et autres prestations.

Le chef de site et son adjoint doivent présents du lundi au vendredi de 8h à 16h mais les horaires peuvent être modifiées en fonction des besoins et des attentes des différentes missions ou demandes de l'Administration.

Un des chefs d'équipes doit couvrir les plages horaires du lundi au vendredi de 16h à 19h et le samedi de 7h à 13h avec une partie d'encadrement non-œuvrant.

○ **TODS**

Il faut prévoir un chef de site en temps plein non-œuvrant avec deux adjoints en temps plein pouvant être semi-œuvrant(s).

Les encadrants doivent couvrir les plages horaires du lundi au vendredi de 8h à 15h.

○ **High Line**

Il faut prévoir une référente avec un agent d'exécution par niveau.

Un des agents œuvrants doit avoir une partie d'encadrement afin de vérifier les prestations.

Le titulaire s'engage à respecter l'équilibre dans l'accessibilité des femmes aux postes à responsabilité.

11.5.1 Le responsable de site

Le Titulaire désigne un responsable de site ou référent (en tenant compte de la reprise du personnel) qui sera et pourra valablement l'engager vis-à-vis des responsables de l'Administration.

Un suppléant au responsable de site doit être prévu dans l'organisation du Titulaire. Le Titulaire s'attache à fournir à l'Administration le nom et les coordonnées du suppléant et s'engage à ce qu'il se rende disponible, à tout moment et notamment en cas d'absences prévues ou imprévues du responsable de suivi du marché.

Ce responsable est chargé également de l'encadrement du personnel.

Le responsable de site sera chargé de l'encadrement du personnel garant de la bonne exécution des prestations et de l'harmonisation de la qualité du nettoyage.

Le Titulaire doit communiquer au démarrage du marché le nom, fonction, adresse électronique et téléphone du responsable de sites.

Ce responsable doit disposer de solides compétences pour faire respecter toutes les consignes et exigences du présent CCTP et de son annexe 1 informations sur les sites et descriptifs des prestations, afin d'assurer un professionnalisme et la parfaite formation des équipes mise en place.

Il a notamment, à sa charge et de manière non exhaustive, les tâches suivantes :

- L'organisation de la prestation globale de propreté et d'hygiène, en accord avec le responsable opérationnel du Titulaire (généralement les chefs d'équipe) dans le cadre des exigences de l'Administration,
- L'élaboration des plannings, la distribution des tâches et la surveillance de l'exécution du travail,
- L'encadrement et la coordination du travail des agents de service,
- La formation des agents de service,
- La discipline,
- Le contrôle du travail et/ ou la vérification de la qualité,
- Le respect des délais de réalisation,
- La réalisation des autocontrôles et contrôles contradictoires nécessaires pour garantir les objectifs de résultat attendus par l'Administration
- Le suivi de la traçabilité des prestations et des agents
- La sécurité du personnel et des biens,

- Le respect de la réglementation ainsi que toute législation liée à la profession,
- Le respect des exigences des bâtiments de l'Administration (règlement intérieur...)
- La liaison avec l'Administration
- La communication mensuelle du bilan des contrôles internes,
- La représentation du Titulaire aux réunions,
- La gestion et consigne des événements anormaux,
- **La réponse aux instructions transmises via des outils de contrôle et de demande**

Dans l'hypothèse où le responsable de site ne remplirait pas sa mission conformément au présent document, L'Administration se réserve le droit de demander au Titulaire de changer de responsable. Cette demande sera motivée et adressée par courrier au Titulaire du marché.

Le responsable de site est identifié et entre en fonction dès la notification du présent marché. De plus, le Titulaire, doit mettre en place des outils de communication afin de lui faciliter ses missions au quotidien.

Le responsable de sites du Titulaire doit pouvoir être joint à tout moment dans les plages horaires d'intervention. Obligation est faite au Titulaire de communiquer le numéro de téléphone mobile à l'Administration. Le Titulaire doit s'assurer à tout instant de la possibilité effective de contacter le responsable de sites et les agents présents sur le site.

L'agent d'encadrement devra rendre compte au représentant de l'Administration, de la bonne marche du chantier ou des difficultés éventuellement rencontrées.

11.5.2 L'adjoint au responsable de sites

Pour relayer le travail du Responsable de site (MP) auprès des chefs d'équipes (CE) et des agents, le Titulaire doit positionner un adjoint au responsable de sites dans son organisation.

Cet adjoint devra être non-œuvrant sur une plage horaire différente de celle du responsable de site. Ils doivent toutefois avoir la possibilité de communiquer et faire un point quotidiennement.

L'adjoint doit également réaliser les missions listées ci-dessus et remplacer, de manière immédiate, le responsable de sites en cas d'absences.

11.5.3 Le(s) chef(s) d'équipe

Des suppléants de compétences équivalentes seront désignés par le Titulaire pendant les périodes d'absence de chefs d'équipe titulaires (congrés, maladie ...).

Le ou les Chefs d'Équipes doivent être équipés de téléphones mobiles afin d'être joignables à tout moment durant leurs vacations.

Le Titulaire devra prévoir des chefs d'équipes pour les prestations de nettoyage, les prestations de manutention, pour les prestations de remises en état et pour les prestations de permanence.

Les chefs d'équipe devront être présents du lundi au samedi selon les prestations demandées.

Ces chefs d'équipe doivent posséder les compétences nécessaires afin d'assurer :

- La surveillance et de l'exécution du travail,
- Le respect des délais de réalisation,
- La coordination du travail des agents de service,
- La liaison quotidienne avec l'Administration
- La formation des agents de service,
- Le contrôle du travail et/ ou la vérification de la qualité,

- La discipline,
- La sécurité du personnel et des biens.

11.6 Les agents œuvrant

Le Titulaire veillera à mettre les moyens humains nécessaires à la bonne réalisation des descriptifs des prestations.

La qualification des agents doit correspondre aux attentes et besoins de l'Administration, mais également au périmètre du marché et aux différentes exigences du présent CCTP (mécanisation prévue, etc.)

Le personnel mis à disposition par le titulaire doit observer les règles de tenue et de comportement propres à l'environnement des bâtiments de l'Administration.

Les règles suivantes doivent être respectées :

- Respect des EPI : chaussures fermées, gants et lunettes pour les opérations de nettoyage le nécessitant.
- Tenue vestimentaire en bon état de propreté, identifiant le Titulaire (nom ou logo entreprise)
- Interdiction de fumer en dehors des zones autorisées,
- Interdiction d'introduire et de consommer des boissons alcoolisées dans les locaux ou d'y pénétrer en état d'ivresse,
- Interdiction de tenir des réunions, en dehors de celles prévues par le présent marché dans l'enceinte de l'immeuble,
- Interdiction d'introduire des marchandises destinées à la vente ou des substances illicites,
- Interdiction de solliciter ou de recevoir un pourboire ou avantage quelconque,
- Faire preuve de civisme envers le personnel du Pouvoir Adjudicateur et de ses usagers,
- Interdiction de faire rentrer des personnes non habilitées dans les locaux gérés par l'Administration,
- Avoir un comportement qui ne nuit pas à l'image de l'Administration.

Le personnel du Titulaire doit faire preuve d'un comportement exempt de tout reproche vis-à-vis des tiers et respecter le caractère confidentiel des documents dont il pourrait avoir connaissance ainsi que des conversations qu'il aurait entendues.

11.7 Organisation durant les congés (absences prévues)

Durant les congés des agents de propreté du Titulaire, les remplaçants doivent être préalablement identifiés avant de pénétrer sur les sites.

Le Titulaire s'engage à remplacer, sans délai, les agents en congés par du personnel formé aux lieux et aux missions qui lui sont confiées afin de maintenir le niveau de qualité attendu.

Le personnel remplaçant ne devra pas représenter plus du tiers du personnel affecté à chaque site.

Le Titulaire fournit une liste de remplaçants potentiels à minima 1 mois avant le départ effectif de l'(des) agent(s) concerné(s).

Le programme d'intervention établi initialement devra être suivi.

En cas d'absence anticipée, le Titulaire devra transmettre, au plus vite, l'identité du remplaçant ainsi que ses coordonnées.

11.8 Organisation en cas d'absences imprévues

Dans le cadre de la mise en place d'un marché avec obligation de résultats et avec garantie de moyens, le Titulaire ne pourra pas justifier de la non-atteinte de la qualité par les absences de ses agents.

Le Titulaire reste libre de l'organisation des remplacements pour pallier cette carence en personnel. Dans ce cas, les règles de sureté décrites à l'article précédent seront rigoureusement respectées par le Titulaire.

Le Titulaire devra, dans un délai de 24h maximum, assurer le remplacement des employés absents et s'engage au titre de son obligation de résultat à assurer la réalisation de la totalité des prestations et ce dans le respect des exigences de qualité du présent CCTP, souhaitées par l'Administration.

Aussi, il ne peut en aucun cas justifier un manquement dans l'atteinte de la qualité requise par ces absences. Le Titulaire reste libre de l'organisation de remplacement qu'il met en place pour pallier cette carence en personnel.

11.9 Discipline : Interdictions générales :

Il est interdit au personnel du titulaire :

- De faire pénétrer dans les locaux de l'Administration des personnes étrangères aux services ou au titulaire.
- D'utiliser le téléphone, le fax et les photocopieurs.
- De prendre et consommer des boissons alcoolisées.
- De provoquer du désordre d'une façon quelconque.
- De manquer de respect aux occupants de l'immeuble.
- De fumer à l'intérieur des locaux.
- De sortir du matériel de l'Administration quel qu'il soit, même vétuste.
- De distribuer des tracts à l'intérieur des locaux du ministère.
- De prêter son badge d'accès à quiconque (notamment les agents du ministère) et pour quelques raisons que ce soit. En effet, seul le bureau de la sécurité est habilité dans la gestion des badges.

L'Administration se réserve le droit d'exiger du titulaire du contrat, le retrait ou le remplacement immédiat de tout agent salarié du titulaire qui aurait contrevenu aux règles précédemment édictées.

Le titulaire est responsable de ses salariés en toute circonstance et pour quelque cause que ce soit. Il est responsable des accidents survenant par le fait de son personnel, des dégâts produits à l'occasion de l'exécution des travaux ainsi que des vols qui pourraient être commis par ses préposés.

12 NOUVEAUX SITES :

Pour l'ajout de tout nouveau site, l'Administration pourra passer un marché subséquent dont les prix seront établis à partir du Bordereau des Prix Plafonds. Ces prix pourront à titre accessoire le cas échéant s'appuyer sur la DPGF de la partie forfaitaire du marché, et des prix du BPU des prestations ponctuelles.

Le chiffrage définitif global s'effectuera avec l'accord de l'Administration et à la suite d'une visite du titulaire

L'Administration se réserve le droit de le compléter par le BPU de l'accord cadre.

Le chiffrage définitif global s'effectuera avec l'accord de l'Administration et à la suite d'une visite du titulaire.

Un coefficient multiplicateur pourra être appliqué en fonction de la vétusté des sites et/ou des difficultés d'exécution des prestations. Le choix du coefficient sera déterminé d'un commun accord entre l'Administration et le titulaire durant la visite en fonction des éléments précisés ci-dessous :

- Site de <100m² : 2 points, site inférieur < 200m² : 1 point, site < 200m² 0 point ;
- Discontinuité forte des types de surface : 2 points, discontinuité faible : 1 point, si pas de discontinuité : 0 point ;
- Usure forte des surfaces : 2 points, usure faible : 1 point, si pas d'usure : 0 point ;

- Difficulté de circulation forte (ex-colimaçon) : 2 points, difficulté faible : 1 point, si pas de difficulté : 0 point ;
- Difficulté d'accès au site transitoire forte (éloignement des transports en commun ou des sites principaux) : 2 points, difficulté faible : 1 point, aucune difficulté : 0 pt

Ces 5 éléments permettront de noter la difficulté générale de gestion du site, et permettront de définir le coefficient multiplicateur qui sera appliqué aux tarifs indiqués par le titulaire dans le BPP.

Coefficients multiplicateurs :

- Total inférieur à 2 points : Aucune difficulté – coefficient multiplicateur = 1
- Total entre 2 points et 4 points : Difficulté faible – coefficient multiplicateur = 1,1
- Total entre 4 points et 6 points : Difficulté moyenne – coefficient multiplicateur = 1,2
- Total entre 6 points et 8 points : Difficulté élevée – coefficient multiplicateur = 1,3
- Total entre 8 points et 10 points : Difficulté très élevée – coefficient multiplicateur = 1,4

Les tarifs du titulaire indiqués devront prendre en compte les temps de déplacement, les matériels, les produits et les fournitures sanitaires.

Lorsque les fréquences d'intervention seront validées par l'Administration, le titulaire devra fournir un planning d'intervention.