

## **CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIÈRES (CCAP)**

**Accord-cadre n° PF\_2026-009  
Service de nettoyage des locaux et de la vitrerie de l'Institut national  
du service public (INSP) à Paris**

### **MARCHE DE SERVICES**

**Marché passé selon la procédure d'appel d'offre ouvert  
Articles R. 2124-2 et R. 2161-2 à R. 2161-5 du code de la commande publique**

## SOMMAIRE

Article 1 - Dispositions générales .....	4
1-1- Forme, décomposition et montant du marché.....	4
1-2- Durée du marché .....	4
1-3- Réalisation de prestations de services similaires .....	4
1-4- Sous-Traitance .....	5
Article 2 - Pièces contractuelles .....	5
Article 3 - Modalités d'exécution des prestations.....	5
3-1- Lieux et horaires d'exécution .....	5
3-2- Délais de remise des documents et contenu du dossier d'exploitation.....	6
3-3- Outils mis à la disposition des agents de propreté et des responsables de site .....	6
3-4- Obligation du titulaire .....	6
3-5- Reprise du personnel .....	7
3-6- Etat statistique des prestations .....	7
Article 4 - Pilotage et suivi des prestations .....	7
4-1- Réunion d'avancement et de suivi.....	7
4-2- Réunions d'incidents d'exécution .....	8
Article 5 - Plan de progrès .....	8
5-1- Contenu du plan de progrès.....	8
5-1-1- Axe environnemental.....	8
5-1-2- Axe social.....	9
5-1-3- Axe qualité .....	9
5-1-4- Axe économique .....	9
5-2- Mise en œuvre du plan de progrès .....	10
Article 6 - Confidentialité et protection et traitement des données à caractère personnelle	10
Article 7 - Prix et règlement.....	11
7-1- Emission et contenu des bons de commande.....	11
7-2- Forme du prix .....	11
7-3- Contenu du prix.....	11
7-4- Révision des prix.....	12
7-5- Clause de sauvegarde .....	13
7-6- Modalités de règlement .....	13
7-6-1- Périodicité et régime des paiements.....	13
7-6-2- Avance.....	13
7-6-3- Présentation des demandes de paiement .....	13
7-6-4- Délais de paiement.....	14
7-6-5- Intérêts moratoires.....	14
Article 8 - Rectification des prestations forfaitaires.....	14
Article 9 - La remise en état des locaux après travaux par le titulaire .....	15
Article 10 - Clause de réexamen .....	15
Article 11 - Contrôles de la bonne exécution du marché .....	17
11-1- Opérations de vérifications et décisions après vérifications .....	17

11-1-1-	Etat de propreté des lieux .....	17
11-1-2-	Autocontrôle .....	17
11-1-3-	Suivi quotidien sur site .....	17
11-1-4-	Vérifications contradictoires .....	18
11-1-5-	Admission des prestations ponctuelles et exceptionnelles .....	20
11-2-	Suivi avec les interlocuteurs de l'agence.....	20
11-2-1-	Mensuellement.....	20
11-2-2-	Semestriellement .....	21
11-3-	Pénalités.....	21
11-3-1-	Pénalités pour retard de réalisation de prestations exceptionnelles .....	21
11-3-2-	Pénalités pour non-respect des délais d'établissement des devis.....	22
11-3-3-	Pénalités pour rupture d'approvisionnement des consommables .....	22
11-3-4-	Pénalités pour retard dans la restitution des badges et des clés.....	22
11-3-5-	Pénalités de retard dans la remise du plan progrès.....	22
11-3-6-	Pénalités pour manquements aux obligations administratives ou en cas d'absence du titulaire.....	22
11-3-7-	Autres pénalités.....	23
11-4-	Réfections.....	24
11-4-1-	Réfections pour inexécution totale des prestations courantes .....	24
11-4-2-	Réfections pour exécution partielle des prestations courantes .....	24
11-4-3-	Réfections pour défaut de qualité des prestations courantes .....	25
11-4-4-	Réfections pour mauvaise exécution ou exécution incomplète des prestations de vitrerie	25
11-4-5-	Réfections pour défaut de qualité liée aux produits, méthodes ou matériels utilisés	25
Article 12 -	Exécution des prestations aux frais et risques du titulaire .....	26
Article 13 -	Non-exclusivité du titulaire pour les prestations exceptionnelles de décontamination.....	26
Article 14 -	Documents à remettre par le cocontractant pendant toute la durée du marché	26
Article 15 -	Litiges et différends.....	26
Article 16 -	Dérogations aux documents généraux.....	27

## Article 1 - Dispositions générales

Les stipulations du présent cahier des clauses administratives particulières (CCAP) concernent le nettoyage des locaux et de la vitrerie de l'Institut national du service public à Paris.

La description technique des prestations attendues est définie dans le cahier des clauses techniques particulières (CCTP).

### 1-1- Forme, décomposition et montant du marché

Intitulé	Forme	Montant minimum annuel HT	Montant maximum par an
<b>Service de nettoyage des locaux et de la vitrerie du site de Paris</b>	Accord-cadre mono-attributaire à bons de commande (articles L. 2125-1, R. 2162-1 à R. 2162-6, R. 2162-13 et R. 2162-14 du code de la commande publique)	Aucun	<b>110 000€</b>

Il ne comporte ni tranche, ni phase.

### 1-2- Durée du marché

Intitulé	Date de début	Durée de la période initiale
<b>Service de nettoyage des locaux et de la vitrerie du site de Paris</b>	A compter du <b>30/06/2026</b> ou de la date de notification si elle intervient postérieurement	<b>36 mois</b>

Reconduction : tacite d'un an dans la limite de 1 (une) reconduction sauf dénonciation expresse par lettre recommandée avec accusé de réception par l'acheteur trois (3) mois avant la date anniversaire du marché. Le titulaire du marché ne peut pas refuser la reconduction selon les dispositions de l'article R. 2112-4 du code de la commande publique.

La durée globale de l'accord-cadre ne peut pas excéder quarante-huit (48) mois à compter de la date de notification du marché.

Les bons de commande peuvent s'exécuter jusqu'à six (6) mois après la fin de vie du marché, à condition que ces bons de commande aient été émis avant l'expiration du marché.

L'exécution des prestations débute à la date de notification de chaque bon de commande.

### 1-3- Réalisation de prestations de services similaires

Conformément à l'article R. 2122-7 du code de la commande publique, l'acheteur se réserve la possibilité de passer des marchés de prestation de services similaires.

La durée pendant laquelle les nouveaux marchés peuvent être conclus ne peut dépasser trois ans à compter de la notification du marché initial. Le montant cumulé de ces prestations similaires ne pourra dépasser 50 % du montant du marché.

## 1-4- Sous-Traitance

Conformément aux articles L. 2193-1 à L. 2193-14 et en complément des dispositions des articles R. 2193-1 à R. 2193-22 relatifs à la sous-traitance, les conditions de l'exercice de la sous-traitance sont définies à l'article 3.6 du [cahier des clauses administratives générales des marchés publics de fournitures courantes et de services (CCAG – FCS)].

Le titulaire veillera présenter ses sous-traitants qui ne l'auraient pas été lors du dépôt de son offre ainsi que toutes les pièces et informations nécessaires à l'acceptation des sous-traitants en cours d'exécution de l'accord-cadre. La présentation d'un sous-traitant se fait à l'aide de l'imprimé DC4 [DC4 \(Déclaration de sous-traitance\)](#). Devront y être indiquée les prestations dont la sous-traitance est envisagée, la dénomination et la qualité des sous-traitants qui l'exécuteront à la place du titulaire sauf lorsque le montant est inférieur à 600 EUR TTC.

Conformément aux dispositions des articles R. 2152-3, R. 2152-4, R. 2152-5 et R. 2193-9 du code de la commande publique, si le pouvoir adjudicateur considère que les prix des prestations qu'il est prévu de sous-traiter sont anormalement bas, il sera demandé au titulaire de justifier ces prix. Si aucune justification permettant d'expliquer les prix proposés n'est apportée, la sous-traitance ne pourra être agréée.

## Article 2 - Pièces contractuelles

Le marché est constitué par les documents énumérés ci-dessous, par ordre de priorité décroissante :

- l'acte d'engagement (AE) dont l'exemplaire original est conservé dans les archives de l'acheteur, et ses annexes :
  - annexe 1 : la Décomposition du Prix Global et Forfaitaire (DPGF) ;
  - annexes 2 à 6 : le Bordereaux des Prix Unitaires (BPU) qui comporte 5 onglets ;
- le présent cahier des clauses administratives particulières (CCAP) :
  - annexe 1 : les plans du bâtiment (Rez-de-jardin, rez-de-chaussée, 1<sup>er</sup> étage) ;
  - annexe 2 : les plans du bâtiment (2<sup>ème</sup> étage) ;
  - annexe 3 : les plans du bâtiment (3<sup>ème</sup> étage) ;
- le cahier des clauses techniques particulières (CCTP) et ses annexes :
  - Annexe 1 : définition des zones
  - Annexe 2 : fréquentiel des prestations courantes
  - Annexe 3 : Prestations de vitrerie
  - Annexe 4 : procès-verbal d'état des lieux
  - Annexe 5 : fiche de contrôle qualité des prestations courantes
  - Annexe 6 : bon d'admission des prestations ponctuelles et exceptionnelles
  - Annexe 7 : recensement du besoin
- le cahier des clauses administratives générales des marchés publics de fournitures courantes et services (CCAG – FCS) approuvé par arrêté du 30 mars 2021 ;
- le cadre de réponse technique et environnementale (CRTE) et ses annexes éventuelles ;
- les bons de commande.

## Article 3 - Modalités d'exécution des prestations

### 3-1- Lieux et horaires d'exécution

Les prestations s'effectueront sur le site de Paris de l'Institut national du service public (INSP) du lundi au vendredi (hors jours fériés) dans les conditions fixées au CCTP.

**INSP sis 2, avenue de l'Observatoire - 75006 Paris**  
Bâtiments classés en ERP 3<sup>ème</sup> catégorie de type R-L  
Les prestations sont effectuées en site occupé.

Sur demande de l'administration, les prestations exceptionnelles peuvent être réalisées : le soir (à partir de 21h), le samedi, le dimanche ou les jours fériés conformément au montant hors taxe définis aux BPU annexés de l'acte d'engagement.

### **3-2- Délais de remise des documents et contenu du dossier d'exploitation**

Dans les soixante (60) jours qui suivent la notification de l'accord-cadre, le titulaire remet sur site le dossier d'exploitation, dont le contenu est détaillé ci-après :

- Noms, coordonnées téléphoniques du (ou des) agents de maîtrise ou équivalent, responsables de l'organisation du chantier sur site ;
- Liste nominative du personnel : agents de propreté et chefs d'équipe affectés sur le site ;
- Identifiant et mot de passe afin d'accéder au portail client (suivi des prestations) ou à défaut un cahier de liaison ;
- Liste des matériels déposés sur le site ;
- Liste des produits, notices d'emploi, fiches de données de sécurité datées de moins de 2 ans ;
- Fiches de poste décrivant par agent de propreté la programmation de l'exécution des prestations courantes et spécifiques ;
- Copie du plan de prévention du site ;
- Liste des formations suivies par les agents de propreté.

Le titulaire est seul responsable de la mise à jour des documents du dossier d'exploitation et en informera l'INSP.

### **3-3- Outils mis à la disposition des agents de propreté et des responsables de site**

Dans un but d'amélioration continue, le titulaire mettra en place pendant toute la durée de l'accord-cadre des dispositifs facilitant l'exécution des prestations.

#### Pour les agents de propreté :

- Des systèmes visuels pour mieux comprendre les zones à traiter et selon quelle fréquence (mapping, zonage, couleurs...) ;

#### Pour les responsables de site :

- Un système permettant à l'INSP de connaître le fréquentiel de nettoyage et les zones (gommettes, stickers, affiches, ...) ;
- Un système d'émargement prioritairement ciblé sur certaines zones telles que les sanitaires : ce système peut être mis en place afin de vérifier que les zones identifiées ont bien été nettoyées et que le réassort des consommables a été effectué ;
- Une plaquette de communication à destination de l'INSP afin de valoriser le travail des agents de propreté.

### **3-4- Obligation du titulaire**

Le titulaire est soumis à une obligation de résultat. A ce titre, il s'engage à mettre tout en œuvre afin d'atteindre le résultat attendu (cf. CCTP).

Dans ce cadre, le titulaire ne pourra réclamer une modification de son prix en cours d'exécution s'il s'avère nécessaire d'ajouter des agents pour réaliser sa prestation.

Si le résultat n'est pas atteint, le titulaire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens supplémentaires pour la réalisation, à ses frais et sans modification des prix, d'une prestation conforme au CCTP.

### **3-5- Reprise du personnel**

Il est rappelé qu'en application de l'article L. 1224-1 du code du travail et conformément à la [convention collective nationale des entreprises de propreté et services associés](#) notamment son article 7, les contrats de travail du personnel se poursuivent avec l'entreprise succédant au titulaire actuel.

La convention collective nationale précitée comporte un dispositif qui oblige l'entreprise « entrante » (nouveau prestataire) à reprendre les salariés de l'entreprise « sortante » (ancien titulaire) qui travaillent sur les sites objet du marché. L'objectif est de garantir aux salariés affectés aux sites la poursuite du contrat de travail avec maintien des conditions de travail en cas de changement de prestataire sur ce marché.

Le titulaire est donc soumis à l'obligation d'appliquer cette convention, et en particulier ses dispositions relatives à l'obligation de reprise des personnels. Cette contrainte est prise en compte dans l'objectif d'insertion sociale du marché.

### **3-6- Etat statistique des prestations**

Le prestataire fournira, annuellement, à l'acheteur un état statistique des prestations réalisées, celui des consommables comprenant références, quantités et fiche produit ainsi qu'un bilan des politiques en termes de Responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE)

## **Article 4 - Pilotage et suivi des prestations**

Le pilotage des prestations est réalisé au travers de réunions régulières entre l'INSP et le titulaire.

### **4-1- Réunion d'avancement et de suivi**

En tant que de besoin et à minima deux (2) fois par an, une réunion d'avancement assurera un suivi au plus près de l'état des prestations réalisées, afin de s'assurer de l'adéquation entre le besoin exprimé et la prestation réalisée.

L'INSP convoque le titulaire avec un préavis de trente (30) jours calendaires avec communication de l'ordre du jour, afin de lui permettre de désigner ses représentants devant participer à ces réunions.

Le titulaire communique l'ensemble de ces indicateurs, sous format électronique, au plus tard cinq (5) jours calendaires en amont de la réunion.

L'ordre du jour minimal d'une réunion de suivi est :

- Bilan qualitatif des prestations au moyen d'un récapitulatif des résultats des contrôles qualité contradictoires et de la fréquence de ces contrôles ;
- Bilan et taux de réalisation des actions correctives ;
- Bilan quantitatif des prestations (coût des prestations courantes, pénalités, réfections) ;
- Revue des améliorations décidées lors de la précédente réunion ;
- Faits marquants intervenus sur la période précédente ;
- Les axes de progrès proposés ;
- Fixation de nouveaux axes d'amélioration.

A l'issue de chaque réunion, les comptes rendus sont rédigés par le titulaire et disponible sur le portail client au plus tard cinq (5) jours calendaires après la réunion. En cas d'indisponibilité du portail client, les comptes rendus sont remis à l'INSP, sous format électronique.

La gestion des actions soulevées lors de ces réunions d'avancement est faite par le représentant du titulaire par le biais d'un plan d'action suivi jusqu'à son entière réalisation. Le titulaire présente ses analyses et conseille le pouvoir adjudicateur, au regard des conclusions émises.

Le prix de ces réunions est inclus dans le prix du marché.

#### **4-2- Réunions d'incidents d'exécution**

Les problèmes d'exécution donnent lieu à des réunions, organisées à l'initiative de l'INSP (cf. article 9-3-3 du CCTP). Le titulaire doit habiliter une personne compétente. Ces réunions sont le préalable à l'application de l'article 11 du présent CCAP relatif aux pénalités, aux réfections et à la résiliation.

### **Article 5 - Plan de progrès**

#### **5-1- Contenu du plan de progrès**

Jusqu'à la fin de l'accord-cadre, le titulaire met en place un plan de progrès annuel tel que retenu dans son offre et décrit dans son mémoire technique.

Le plan de progrès est un document complet décrivant l'existant, les analyses et les préconisations concernant les moyens matériels à mettre en place, les fréquences de passage, les solutions alternatives ou toute autre proposition utile permettant d'améliorer la qualité du service rendu et de réduire des coûts.

Les propositions d'amélioration peuvent s'appuyer sur des incidents ou anomalies constatés durant l'exécution du marché et consister à indiquer des actions en suivant les orientations pour chacun des axes ci-dessous.

Le plan de progrès souhaité par l'INSP s'articule autour de 4 axes :

- La protection de l'environnement, introduisant ainsi la notion d'innovation dans les procédés ;
- Le volet social ;
- La qualité des prestations ;
- La réduction des coûts.

##### **5-1-1- Axe environnemental**



Le titulaire propose, en collaboration avec l'INSP, un plan d'actions susceptibles d'être mises en œuvre dans le cadre de l'accord-cadre.

A ce titre, les thèmes pouvant être abordés concernent (liste non exhaustive) :

- Une veille réglementaire portant sur l'évolution des textes encadrant les prestations objet de l'accord cadre ;
- Les nouvelles techniques protectrices de l'environnement encadrant les prestations objet de l'accord cadre.

Pour chacune des propositions, le titulaire présente l'impact économique engendré, à savoir le coût prévisionnel, tant pour l'INSP que pour lui-même.

Ces coûts peuvent notamment concerner des modifications de structures, d'organisation et de fonctionnement, etc.

### **5-1-2- Axe social**

Le volet social privilégie le recours à la réalisation de prestations de nettoyage en journée et/ou en continu, ainsi que l'accomplissement des missions pour un agent à temps plein plutôt qu'à temps partiel.

### **5-1-3- Axe qualité**

Le titulaire propose, en collaboration avec l'INSP, un plan d'actions susceptibles d'être mises en œuvre en matière d'amélioration de la qualité des prestations objet du présent accord cadre.

A ce titre, les thèmes pouvant être abordés concernent :

- L'optimisation du cahier des charges ;
- La périodicité des prestations ;
- L'organisation du travail, le contrôle et le suivi de la qualité des prestations ;
- Les moyens techniques utilisés pour la prestation ;
- Les moyens humains mis en œuvre etc.

Le volet technique du plan de progrès comprend des mesures d'organisation, de sensibilisation aux gestes et postures, de recours aux produits éco labellisés et aux produits éco responsables, ainsi qu'à toute innovation technique (outils, matériels, etc.).

Pour chacune des propositions, le titulaire présente l'impact économique engendré, à savoir le coût prévisionnel, tant pour l'INSP que pour lui-même.

### **5-1-4- Axe économique**

Le titulaire propose, en collaboration avec l'INSP, un plan d'actions susceptibles d'être mises en œuvre au titre du présent accord-cadre en matière de réduction des coûts. Cet axe est intrinsèquement lié aux autres axes du plan de progrès.

Le gain financier qui revient à l'ordonnateur vient en réduction du coût des prestations forfaitaires. En conséquence, le montant du forfait sera révisé à la baisse par voie d'avenant.

Pour chacune des propositions, le titulaire fait apparaître les gains pouvant être réalisés.

## **5-2- Mise en œuvre du plan de progrès**

Le titulaire adresse un plan de progrès au représentant du pouvoir adjudicateur au plus tard 6 (six) mois après la notification de l'accord-cadre.

En accord avec l'INSP, ce plan de progrès est finalisé au plus tard 3 (trois) mois suivant sa réception, pour une mise en œuvre, le cas échéant, par voie d'avenant.

Le plan de progrès ainsi établi fait partie des documents contractuels de l'accord cadre. Le plan de progrès est ensuite revu annuellement selon les mêmes modalités.

En cours d'exécution du marché, le titulaire est tenu d'exécuter les décisions arrêtées au titre du plan de progrès.

## **Article 6 - Confidentialité et protection et traitement des données à caractère personnelle**

Pour tout traitement de données personnelles effectué en relation avec ce marché, les parties se conformeront au règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) – « RGPD ».

Chaque partie déclare et garantit à l'autre partie qu'elle se conformera strictement au RGPD pour tout traitement de données personnelles effectué en rapport avec ce contrat.

Le titulaire s'engage à ne traiter les données à caractère personnel que sur instructions du pouvoir adjudicateur et à informer celui-ci, le cas échéant, des traitements effectués par un sous-traitant.

Les parties s'engagent à informer les personnes concernées, au moment de la collecte, de leurs droits (droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données) et à leur transmettre l'adresse du délégué à la protection des données du pouvoir adjudicateur. Celui-ci est chargé de centraliser leurs demandes d'exercice de leurs droits et d'y donner suite, avec l'aide du fournisseur si nécessaire.

L'adresse courriel du délégué à la protection des données du pouvoir adjudicateur est : [dpo@insp.gouv.fr](mailto:dpo@insp.gouv.fr).

L'adresse courriel du délégué à la protection des données du titulaire, le cas échéant, figure dans le CRT ou renvoie vers l'interlocuteur unique.

Les parties s'engagent à se signaler mutuellement toute violation des données et à y remédier. Le délégué à la protection des données du pouvoir adjudicateur se charge de notifier les violations de données à la Commission nationale de l'informatique et des libertés.

Les données à caractère personnel sous-traitées dans le cadre du présent marché sont définies ci-dessous. A ce titre, les données feront l'objet de traitements puis seront détruites à la fin du présent marché.

Données à caractère personnel sous-traitées :

-Données à caractère personnel traitées : identification et de contact (nom, prénom, fonction, numéro de téléphone professionnel, adresse électronique professionnelle),

données relatives aux habilitations d'accès aux locaux (le cas échéant), données figurant dans les registres d'intervention ou de contrôle ;

-Catégories de personnes concernées : agents et représentants du pouvoir adjudicateur, personnels du titulaire affectés à l'exécution du marché, occupants des locaux (agents, usagers), le cas échéant visiteurs ;

-Finalité(s) du traitement : gestion et suivi de l'exécution du marché public de nettoyage, organisation et planification des interventions, gestion des accès aux locaux, contrôle de la bonne exécution des prestations, gestion des incidents et de la relation contractuelle ;

-Nature du traitement : utilisation, conservation et destruction.

Le titulaire s'engage à prendre des mesures de sécurité mises en œuvre pour garantir l'intégrité, la confidentialité et la disponibilité des données et à préciser celles-ci au pouvoir adjudicateur.

Par dérogation aux dispositions de l'article 5.2.3 du CCAG – FCS, aucune pénalité n'est prévue, exceptée celle indiquée à l'article 14.2 du CCAG.

## **Article 7 - Prix et règlement**

### **7-1- Emission et contenu des bons de commande**

Conformément à l'article R. 2162-13 du code de la commande publique, les engagements juridiques et bons de commande sont des documents écrits adressés au titulaire de l'accord-cadre qui précisent les prestations, décrites dans l'accord-cadre, dont l'exécution est demandée et en déterminent la quantité et les délais d'exécution, le cas échéant.

L'émission des bons de commande s'effectue sur la base des prix figurant aux BPU.

Concernant les prestations hors BPU, nécessaires à la bonne réalisation des prestations, feront l'objet d'un devis vérifié par l'acheteur qui déclenchera le bon de commande spécifique en cas d'acceptation. L'acheteur se réserve la possibilité, en cas de désaccord, de demander un devis modifié, dans le respect du montant maximum de l'accord-cadre. Le titulaire proposera alors une alternative.

### **7-2- Forme du prix**

Le marché est traité à prix unitaires et à prix forfaitaires au vu des prix figurant dans le BP.

### **7-3- Contenu du prix**

Les prix sont réputés comprendre :

- toutes les charges fiscales ou autres, frappant obligatoirement les prestations ; en particulier, sont applicables les taux de TVA en vigueur lors du fait générateur de la taxe au sens de l'article 269 du code général des impôts ;
- les taxes et écotaxes ;
- les frais afférents à l'assurance ;
- la fourniture du matériel et des produits d'entretien nécessaires à l'exécution des prestations du marché, notamment :
  - La fourniture des produits de nettoyage nécessaires aux prestations ;
  - Les petites fournitures consommables nécessaires aux prestations telles que les sacs poubelles, les chiffons, les éponges, etc. ;

- Le matériel technique nécessaire pour l'exécution des prestations (autolaveuse, monobrosses, cireuses ; etc.) ;
- les frais de déplacement (hôtellerie, restauration, transports) ;
- les réunions de travail et de validation entre le pouvoir adjudicateur et le titulaire ;
- les contrôles programmés, les contrôles à la demande et les contrôles inopinés ;
- les réunions d'avancement et de suivi, les réunions d'incidents ;
- le plan de progrès ;
- ainsi que toutes les sujétions liées à la mise en œuvre des prestations du marché.

#### 7-4- Révision des prix

Les prix du marché sont réputés fermes pendant douze mois (12 mois). Ils sont par la suite révisables annuellement et à la demande du titulaire.

Les prix sont réputés établis aux conditions économiques du mois de la date limite de remise des offres initiales. Ce mois est appelé mois zéro (M0).

Indice INSEE « *indice mensuel du coût horaire du travail révisé - Salaires et charges - Tous salariés - Activités de services administratifs et de soutien (NAF rév. 2 Section N) - Base 100 en décembre 2008 (identifiant 00J565J96}* »

La formule applicable est la suivante :

$$P_n = P_0 \times [ICHTrev_{TS_n} / ICHTrev_{TS_0}]$$

Dans laquelle :

**$P_n$**  : prix révisé.

**$P_0$**  : prix initial ou prix défini lors de la précédente révision.

**$ICHTrev_{TS_n}$**  : valeur du dernier indice définitif publié le mois précédant la date de la révision des prix.

**$ICHTrev_{TS_0}$**  : valeur de l'indice définitif publié à la date de remise des offres pour l'accord-cadre (pour la première révision), ou valeur de l'indice utilisé pour la précédente révision des prix.

Après mise en œuvre de la formule, les prix ajustés sont arrondis, par excès ou par défaut, à la deuxième décimale :

- Si la troisième décimale est comprise entre 0 et 4 (ces valeurs incluses), la deuxième décimale reste inchangée (arrondie par défaut) ;

- Si la troisième décimale est comprise entre 5 et 9 (ces valeurs incluses), la deuxième décimale est augmentée d'une unité (arrondi par excès).

Si le titulaire souhaite bénéficier de la révision du prix, il notifie au service facturier (SFACT), à l'adresse courriel [SFACTDEPENSES-AC@insp.gouv.fr](mailto:SFACTDEPENSES-AC@insp.gouv.fr), ses nouveaux prix au plus tard au moment du dépôt de la première facture après la date de révision.

La formule de calcul, les indices utilisés et la variation des prix sont explicitement indiqués sur ladite facture ou sur tout autre état liquidatif. A réception des nouveaux tarifs dans le délai indiqué ci-dessus, le pouvoir adjudicateur dispose alors de trente jours pour accepter la variation. Passé ce délai, les prix sont réputés acceptés.

L'utilisation d'une formule différente entraînera le rejet de la révision des prix et le titulaire disposera d'un délai de dix jours pour effectuer une autre demande de révision. A défaut, les prix ne seront pas révisés.

Les prix révisés seront appliqués aux prestations réalisées après la date de révision.

## **7-5- Clause de sauvegarde**

Les prix révisés ne peuvent excéder plus de 5 % des prix initiaux sur la durée totale du marché. En cas d'augmentation supérieure à la hausse autorisée, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de résilier le marché sans indemnités.

En outre, si le titulaire du présent marché ne répercute pas la baisse des produits et services proposés ou s'il applique une hausse de ses tarifs supérieure à celle opérée à l'ensemble de sa clientèle, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de résilier le marché sans indemnités.

## **7-6- Modalités de règlement**

### **7-6-1- Périodicité et régime des paiements**

Les prestations forfaitaires sont réglées mensuellement à terme échu.

Les autres prestations sont réglées au fur et à mesure de leur réalisation, au vu de la facture sur la base d'un relevé détaillé et après attestation des services faits.

Chaque bon de commande fera l'objet d'une facture distincte.

Mode de règlement : virement administratif.

### **7-6-2- Avance**

L'option A de l'article 11.1 du CCAG – FCS s'applique.

### **7-6-3- Présentation des demandes de paiement**

Le titulaire transmet sa facture sous forme électronique, conformément à l'article L. 2192-1 du code de la commande publique, et y joint les pièces nécessaires à la justification du paiement.

En application de l'article D. 2192-2 du même code, les factures comportent les mentions suivantes :

- la date d'émission de la facture ;
- le n° du marché ;
- la désignation de l'émetteur et du destinataire de la facture ;
- le numéro unique basé sur une séquence chronologique et continue établie par l'émetteur de la facture, la numérotation pouvant être établie dans ces conditions sur une ou plusieurs séries ;
- le numéro du bon de commande ou le numéro de l'engagement généré par le système d'information financière et comptable de l'INSP ;
- l'adresse de facturation si elle est différente de celle de livraison ;
- le code d'identification du service en charge du paiement ;
- la date de livraison des fournitures ou d'exécution des services ou des travaux ;
- la quantité et la dénomination précise des produits livrés, des prestations et travaux

- réalisés ;
- le prix unitaire hors taxes des produits livrés, des prestations et travaux réalisés ou, lorsqu'il y a lieu, leur prix forfaitaire ;
- le montant total hors taxes et le montant de la taxe à payer, ainsi que la répartition de ces montants par taux de taxe sur la valeur ajoutée, ou, le cas échéant, le bénéfice d'une exonération ;
- l'identification, le cas échéant, du représentant fiscal de l'émetteur de la facture ;
- le cas échéant, les modalités particulières de règlement ;
- le cas échéant, les renseignements relatifs aux déductions ou versements complémentaires ;
- l'identification, le cas échéant, du représentant fiscal de l'émetteur de la facture.

Les factures électroniques comportent les numéros d'identité de l'émetteur et du destinataire de la facture, attribués à chaque établissement concerné ou, à défaut, à chaque personne en application de l'article R. 123-221 du code de commerce.

Pour les émetteurs ne disposant pas du numéro d'identité mentionné à l'alinéa précédent, un arrêté du ministre chargé du budget fixe l'identifiant qui doit être porté sur les factures.

La transmission des factures s'effectuera par internet via le portail Chorus Pro accessible à l'URL suivant :

<https://chorus-pro.gouv.fr/>

SIRET de l'INSP : 197 534 639 00020 – code service : DL

Pour les micro-entreprises, il existe un lien pour les guider dans leurs démarches sur [chorus-pro.gouv.fr](https://chorus-pro.gouv.fr/) :

<https://communaute.chorus-pro.gouv.fr/facturation-electronique-mode-demploi-pour-les-micro-entreprises/>

La date de réception d'une demande de paiement transmise par voie électronique correspond à la date de notification du message électronique informant l'acheteur de la mise à disposition de la facture sur le portail de facturation.

#### **7-6-4- Délais de paiement**

Le délai global de paiement ne pourra excéder 30 jours selon les dispositions de l'article R. 2192-10 du code de la commande publique.

#### **7-6-5- Intérêts moratoires**

Le défaut de paiement dans les délais prévus selon les dispositions R. 2192-10 du code de la commande publique fait courir de plein droit et sans autre formalité des intérêts moratoires (I.M.) au bénéfice du titulaire.

Conformément à l'article R. 2192-31 du code de la commande publique, le taux des intérêts moratoires est égal au taux d'intérêt de la principale facilité de refinancement appliquée par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement principal la plus récente effectuée avant le premier jour de calendrier du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de 8 points de pourcentage.

Par ailleurs, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement fixée à 40 EUR (quarante euros) se rajoute aux I.M.

### **Article 8 - Rectification des prestations forfaitaires**

Toute rectification dans la composition des prestations forfaitaires fait l'objet d'une

modification formalisé par un avenant. Les modifications concernées sont :

- La fréquence hebdomadaire de passage ;
- Le fréquentiel des prestations courantes mensuelles ;
- Le changement de revêtement de sol (sol dur / sol moquette / ...) ;
- Les modifications liées aux zones ;
- Les modifications liées aux surfaces.

Lorsque ces modifications représentent une variation financière de plus ou moins 100 € HT par rapport au prix initial des prestations forfaitaires, alors elles sont sans incidence financière sur le prix forfaitaire. Au-delà, cela entraînera la prise en compte d'une modification.

L'INSP transmet au titulaire les modifications souhaitées et le titulaire est tenu de proposer des prix conformes aux prix de l'accord-cadre. Le titulaire dispose d'un délai de 7 jours ouvrés à compter de la transmission de ces modifications, pour communiquer son chiffrage.

Si l'INSP estime que la nouvelle offre n'est pas conforme aux conditions initiales des offres qui ont permis au titulaire d'être retenu, l'INSP demande une nouvelle offre dans un délai de 10 jours ouvrés à compter de sa réception. Le titulaire doit formuler une nouvelle offre inférieure dans d'un délai de 10 jours ouvrés à compter de la réception de la demande.

#### **Article 9 - La remise en état des locaux après travaux par le titulaire**

Après l'exécution de travaux dans un local ou dans la partie du bâtiment concerné par les travaux et où les gravats de toute nature auront été enlevés préalablement par l'INSP, le titulaire devra procéder à une remise en état du local ou dans la partie du bâtiment concerné. Cette prestation sera effectuée sans supplément de prix, compte tenu de la non-exécution du nettoyage courant pendant la durée des travaux. Aucune diminution du prix du marché n'est réalisée dans ce cas.

Dans l'hypothèse où le prix des prestations courantes non exécutées ne couvrirait pas l'ensemble des dépenses à engager pour la remise en état, le titulaire sera tenu de produire un devis.

Cependant, dans l'hypothèse où le coût des prestations forfaitaires courantes non exécutées est supérieur au coût de la remise en état, l'INSP peut passer une modification en réduction ou demander une prestation supplémentaire couvrant ce coût.

#### **Article 10 - Clause de réexamen**

Conformément à l'article R. 2194-1 du code de la commande publique, en cours d'exécution du présent accord-cadre, des modifications et/ou des ajouts de prestation(s) peuvent intervenir, à l'initiative du Pouvoir adjudicateur.

Ces modifications et/ou ajouts, ne remettent pas en cause la nature globale du présent accord-cadre sous réserve que l'économie du marché ne soit pas modifiée. Un avenant sera alors établi.

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de modifier, en cours d'exécution, les caractéristiques suivantes :

- Ajouts au BPU de prestations exceptionnelles non prévues initialement ;
- Favoriser le travail en continu et/ou en journée \*.

Ces modifications peuvent entraîner des changements au BP et du montant maximum du marché dans le respect de l'article L. 3 du Code de la commande publique. Le montant total des ajustements susceptibles d'affecter le bordereau des prix, dans le cadre de la présente clause de réexamen, est limité à un plafond de 10 000 € HT par déclenchement, pour l'ensemble des caractéristiques mentionnées ci-dessus.

Dans le prolongement de cette logique d'ajustement, si le montant maximum d'une des périodes d'exécution, telles que définies aux articles 1-1 et 1-2 du présent CCAP, est atteint avant son terme, le pouvoir adjudicateur pourra établir un avenant afin d'anticiper le démarrage de la période suivante.

À l'inverse, si le montant maximum d'une période d'exécution n'est pas entièrement consommé, un avenant pourra être établi afin de reporter le solde non utilisé sur la période suivante.

Les modifications sont enclenchées après discussion avec le titulaire, dans la limite de trois fois sur la durée totale du marché.

\* Dans une démarche de développement durable, les parties prenantes du présent accord-cadre s'engagent à favoriser le travail en journée et/ou continu dans l'objectif de réduire le temps partiel subi par les agents de propreté.

Les parties prenantes engageront une démarche qui pourra donner lieu à la conclusion d'un avenant sans incidence financière selon le processus ci-après décrit.

La possibilité de passage au travail en continu et/ou en journée doit s'étudier au cas par cas. Un changement d'organisation requiert l'implication et la satisfaction des parties prenantes principales de la démarche, des personnels intervenants comme des usagers. Une étude de faisabilité initiée au cours de la première année et menée par le titulaire, selon les périmètres d'action de chacune des parties, permettra de déterminer les conditions de réussite de la mise en œuvre. Cette mise en œuvre se fera dans le respect des stipulations définies par ailleurs dans le contrat.

Cette étude de faisabilité sera menée à la demande de l'INSP, qui en précisera le périmètre exact (bâtiment-s concerné-s). Elle s'inscrit dans une démarche d'ensemble dont elle est une étape déterminante :

Étape 1. Etat des lieux : l'INSP explicitera les éléments l'encourageant à se tourner vers le travail en continu et/ou en journée (la situation initiale et ses éventuelles limites, les intérêts envisagés à travers le travail en continu et/ou en journée, les enjeux et les effets au regard des besoins et des usages du site, etc.), ainsi que les caractéristiques du ou des sites (nature des différentes activités, besoins spécifiques, heures de présence et typologie des usagers, surfaces et éléments techniques, présence d'un local dédié, etc.). L'INSP fera un état complet des besoins, usages et rythmes du-des bâtiment-s concerné-s. Il informera les usagers de la démarche pour cette nouvelle organisation et des objectifs recherchés.

Étape 2. Étude de faisabilité menée par le titulaire. Le titulaire étudiera les solutions les plus optimales pour permettre le passage en continu et/ou en journée auprès de ses effectifs, en détaillant les contraintes à respecter et en tenant compte des enjeux explicités par l'acheteur. Sur la base de ces éléments, l'étude évaluera la faisabilité et définira le périmètre, les conditions de déploiement et un calendrier de mise en œuvre.

Étape 3. Accord conjoint sur les modalités d'intervention et préparation du changement.



Définir de nouvelles modalités d'intervention, de régulation au quotidien et d'évaluation. Élaborer les règles à respecter entre les usagers et les personnels de propreté pour faciliter la mise en œuvre de l'intervention. Identifier des acteurs à impliquer pour réussir le changement. Définir les modes de prise en charge des incidents et des aléas, ainsi que les modes d'évaluation. Ces nouvelles modalités d'intervention feront l'objet d'un accord formalisé entre les deux parties et si nécessaire d'un avenant sans incidence financière.

Étape 4. Mise en œuvre du changement. Mettre en œuvre le changement de manière progressive selon les modalités fixées. Communiquer en interne et accompagner les acteurs dont la formation des agents sur l'intervention en coprésence des usagers. Procéder le cas échéant aux premiers ajustements en temps réel.

Étape 5. Suivi et évaluation de la mise en œuvre. Évaluer conjointement les résultats en termes de pertinence des modalités d'intervention et de qualité perçue de la prestation, selon la fréquence définie conjointement dans l'accord sur les modalités d'intervention. Évaluer les effets induits du travail en continu et/ou en journée pour les acteurs engagés. Évaluer les résultats qualitatifs via des contrôles contradictoires, à planifier dès le début de la mise en œuvre.

## **Article 11 - Contrôles de la bonne exécution du marché**

### **11-1- Opérations de vérifications et décisions après vérifications**

#### **11-1-1- Etat de propreté des lieux**

Avant le début d'exécution des prestations ou au plus tard dans les quinze (15) jours calendaires qui suivent, un état de propreté des lieux est établi contradictoirement entre le responsable de site et le titulaire du marché. La date exacte est fixée lors de la réunion préparatoire (cf. article 7 du présent CCTP).

Cet état des lieux porte sur la totalité ou sur une partie des locaux, au choix du titulaire.

Cet état des lieux fait l'objet d'un procès-verbal (cf. annexe 4 au présent CCTP) signé par les deux parties.

Le titulaire peut indiquer à l'INSP les actions correctrices dont il conseille la réalisation en supplément du forfait, pour mise en conformité du site.

#### **11-1-2- Autocontrôle**

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

Un autocontrôle est réalisé une fois par semaine pour assurer sur l'ensemble du site, le respect de l'obligation de résultat. Tous les mois, l'ensemble des zones aura dû être visité au moins une fois.

Le titulaire fournit au responsable de site les comptes rendus ou les relevés résultant de cet autocontrôle. Il doit les intégrer, au maximum dans un délai d'un (1) mois après leur réalisation, dans le dossier d'exploitation du site ou dans l'outil (portail client).

#### **11-1-3- Suivi quotidien sur site**

Le responsable de site du titulaire se rend, a minima une fois par semaine, à la rencontre du responsable de site de l'INSP afin d'effectuer un compte rendu synthétique des prestations réalisées et de prendre en compte les éventuelles demandes ou observations spécifiques.

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

Le responsable de site :

- vérifie que les prestations courantes ont été réalisées conformément au cahier des charges ;
- note les dysfonctionnements relevés sur le site tant en matière de qualité de service qu'en ce qui concerne la fourniture et la mise en place des consommables sanitaires.

Le titulaire :

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

Les agents chargés du nettoyage ainsi que le représentant du prestataire doivent viser le cahier de liaison (date, heure et signature) à chacun de leurs passages, ou à défaut via le portail client ou via un système de badgeuses.

Lorsqu'un dysfonctionnement sur la qualité de service est signalé par le responsable de site, le titulaire doit y remédier dans les meilleurs délais. En toute hypothèse, le titulaire remédie au dysfonctionnement dans un délai maximal de sept (7) jours calendaires.

#### **11-1-4- Vérifications contradictoires**

Les contrôles qualité sont effectués contradictoirement entre l'acheteur et le titulaire (Annexe 5 du CCTP). Toutefois un contrôle pourra se dérouler et sera validé sans la présence du titulaire si celui-ci ne s'est pas présenté au rendez-vous convenu.

Les différents types de contrôles sont :

- Les contrôles programmés,
- Les contrôles à la demande,
- Les contrôles inopinés.

Dans tous les cas :

- Les opérations de vérification ont lieu après l'intervention du personnel de nettoyage, avant réoccupation des locaux par les agents (hors hypothèse où les prestations sont réalisées pendant les heures de travail des agents de l'administration) et dans la mesure où le titulaire a communiqué les fiches de poste de chaque agent au responsable de site (conformément à l'article 3-2 du CCAP) ;
- L'absence du titulaire n'est pas un motif de report ou d'annulation du contrôle dans la mesure où il a été prévenu de la date et de l'heure dudit contrôle dans le délai contractuel.

Par dérogation aux articles 27 et 28 du CCAG - FCS, les opérations de contrôles sont décrites ci-après.

##### **11-1-4-1 Les contrôles programmés**

Les contrôles programmés ont pour objet de vérifier que le niveau de qualité est conforme à celui attendu.

Le titulaire et l'INSP procèdent ensemble à leur programmation à des dates prévisionnelles sur une période longue au maximum de trois mois.

La date et l'heure du contrôle sont confirmées au titulaire par courriel, au minimum 48 heures avant le contrôle. Le titulaire prend toute disposition pour être présent.

Les contrôles programmés auront lieu au minimum 1 fois par mois.

Ces contrôles doivent constituer l'occasion d'un dialogue à propos de la qualité de la prestation effectuée et de son amélioration.

Sans préjudice de l'application des pénalités, tout contrôle qualité négative doit obligatoirement faire l'objet de propositions par le titulaire d'actions correctrices et doit être suivi d'un nouveau contrôle portant sur les mêmes points de contrôle jusqu'au constat d'une situation conforme.

#### **11-1-4-2 Les contrôles à la demande**

Lorsqu'il le juge nécessaire, indépendamment de la programmation des contrôles, l'acheteur peut être à l'initiative de la mise en place d'un contrôle contradictoire.

Il en informe le titulaire dans un délai raisonnable (au minimum 4 jours calendaires avant la date de contrôle proposée par l'INSP ou le responsable de site). En l'absence de réponse du titulaire ou en cas d'impossibilité de fixer une date avec celui-ci, l'acheteur pourra avoir recours à un contrôle inopiné, prévu ci-dessous.

Sans préjudice de l'application des pénalités, tout contrôle qualité, négatif, doit obligatoirement faire l'objet de propositions par le titulaire d'actions correctives et doit être suivi d'un nouveau contrôle portant sur les mêmes points de contrôle jusqu'au constat d'une situation conforme.

#### **11-1-4-3 Les contrôles inopinés**

Ils ont pour objet de réagir à une dégradation manifeste de la qualité des prestations ne correspondant pas à l'obligation de résultat.

La date, l'heure, les zones sont choisies par l'administration.

Dans le cas des contrôles inopinés, le titulaire est convoqué pour constat avec douze (12) heures de préavis. La convocation ne peut être réalisée que pendant les jours ouvrés et avant 18h00.

Le résultat du contrôle inopiné traduisant une situation très dégradée est transmis au titulaire pour déclenchement d'actions correctrices immédiates. Sans préjudice de l'application des réfections, des contrôles contradictoires doivent être programmés indépendamment de la fréquence minimale contractuelle, jusqu'au constat d'une situation conforme.

Le titulaire devra régulièrement tenir informé le responsable de site des actions mises en place et de leur réalisation afin de corriger les dysfonctionnements ayant conduit à une dégradation manifeste de la qualité des prestations.

Une réunion d'incident pourra être organisée conformément à l'article 4-2 du CCAP.

#### **11-1-4-4 Information de la fiche de contrôle**

La fiche de contrôle est utilisée pour les trois types de contrôles mentionnés ci-avant : les contrôles programmés, les contrôles à la demande et les contrôles inopinés.

La fiche de contrôle figure en annexe 5 au présent CCTP.

Les modalités du contrôle sont les suivantes :

- Il s'agit d'un contrôle visuel. Chaque point de contrôle donne lieu à une note. Si le contrôle est conforme : attribution des points de pondération correspondant à la zone et au critère évalué conformément à la grille de contrôle figurant à l'annexe 5, si le contrôle est non conforme, la note sera égale à 0 ;
- Le contrôle doit être effectué dans les 8 zones définies en annexe 1 du présent CCTP

avec un **nombre minimum de 2 zones à contrôler, sans obligatoirement contrôler l'ensemble des zones** ;

- Le contrôle doit porter sur un **échantillon** de la zone et non sur la totalité des superficies de la zone ;
- L'échantillon de la zone doit être différent à chaque contrôle (hors cas d'un contrôle précédent un premier contrôle négatif) ;
- À l'intérieur d'une zone, toutes les prestations ne font pas obligatoirement l'objet d'un contrôle (lorsque le contrôle ne peut être réalisé à l'issue de la prestation en raison uniquement de sa fréquence). Exemple : prestation mensuelle non réalisée le jour du contrôle. Dans ce cas, la ligne concernée est neutralisée (aucune note) ;
- La notation du point de contrôle porte sur le **résultat** de la prestation : état de propreté des sols suite à lavage, absence de traces sur les miroirs, etc. En cas de mauvais résultat dû à l'inexécution répétée d'une prestation, la note attribuée à la prestation est égale à zéro.

**NOTA BENE** : Pendant les 3 premiers mois suivant la passation du bon de commande par l'INSP, le seuil d'acceptabilité du contrôle qualité sera réduit à 80 % et la réfaction appliquée sera indifféremment de 7 % de la facture mensuelle au-delà de ce seuil.

La fiche doit être renseignée par l'INSP et le titulaire, à la fin de chaque contrôle. Chaque partie a la possibilité d'y porter des observations. Les éventuelles actions correctrices assorties de délais maximum pour la réalisation de ces actions, seront consignées dans la fiche de contrôle qualité.

Chaque résultat est porté sur la fiche afin de déterminer le pourcentage de qualité atteint lors du contrôle. Si un contrôle contradictoire fait apparaître un résultat inférieur au seuil d'acceptabilité de 90 %, des réfections sont appliquées selon les modalités précisées à l'article 11-4-3 du présent CCAP. Le titulaire doit mettre en place immédiatement les actions correctrices qui s'imposent et des contrôles contradictoires doivent être programmés indépendamment de la fréquence minimale contractuelle, jusqu'au constat d'une situation conforme.

### **11-1-5- Admission des prestations ponctuelles et exceptionnelles**

Le titulaire dispose d'un délai de trente (30) jours calendaires maximum à compter de l'émission ou la réception du bon de commande pour réaliser les prestations, objets du bon de commande émis par le service. Ce délai de trente (30) jours calendaires peut être modifié en cas d'accord entre les parties.

Un planning approuvé par le service sera ainsi proposé par le titulaire.

Lorsque les prestations de l'ensemble du site sont considérées comme achevées par le titulaire, ce dernier présente le jour même au responsable de site un bon d'admission à signer valant admission ou, admission avec réfaction ou rejet (cf. annexe 6 au présent CCTP).

En cas de constatation de l'inexécution, de l'exécution partielle des prestations ou d'imperfections, le titulaire doit y remédier dans un délai qui n'excède pas sept (7) jours calendaires, à compter de la signature du bon d'admission.

Lorsque le responsable de site estime que les prestations ne satisfont pas entièrement aux conditions de l'accord-cadre, mais présentent des possibilités d'admission, il peut prononcer une admission avec réfaction selon les stipulations de l'article 11-4 du CCAP.

Lorsque le responsable de site estime que les prestations ne satisfont pas aux conditions du marché et ne peuvent être admises en l'état, il prononce un rejet et en cas de retard fait application des pénalités prévues à l'article 11-3 du CCAP jusqu'à admission de la prestation.

### **11-2- Suivi avec les interlocuteurs de l'agence**

#### **11-2-1- Mensuellement**

Une fois par mois, l'INSP rencontrera le responsable d'exploitation qui fournira un rapport mensuel qui comprendra :

- Suivi des indicateurs de qualité de services ;
- Copie des autocontrôles ;
- Copie des contrôles contradictoires ;
- Bilan des opérations d'entretien réalisées au regard de celles planifiées ;
- Récapitulatif des retards d'entretien et les dispositions prévues pour y remédier ;
- Synthèse des appels de demandes d'interventions correctives reçues ;
- Suivi des stocks ;
- Avancement des travaux de gros entretien ;
- Liste du personnel sur site ;
- Etc.

### 11-2-2- Semestriellement

Semestriellement, l'acheteur rencontrera les interlocuteurs de l'agence pour réaliser un point d'étape et améliorer la prestation au besoin.

### 11-3- Pénalités

Par dérogation aux dispositions prévues à l'article 14.1 du CCAG – FCS, les pénalités ci-après s'appliquent quel que soit leur montant.

Dans le calcul des pénalités, toute heure ou toute journée commencée est considérée comme entière et le délai expire à la fin du dernier jour de la date prévue.

Les pénalités ne s'appliquent ni en cas de force majeure, ni en cas de prolongation du délai d'exécution accordée par L'acheteur.

L'application de pénalités ne nécessite aucune mise en demeure de la part de l'acheteur. Elle se fait à la discrétion de l'acheteur au regard des éventuelles justifications présentées par le titulaire.

Les pénalités sont cumulables entre elles. Elles sont indiquées en hors taxe.

Les pénalités sont exigibles dès la constatation du manquement du titulaire à ses obligations contractuelles.

Si, sur la durée totale du marché, des pénalités ont été appliquées au moins trois fois, l'acheteur se réserve la possibilité de résilier le marché aux torts du titulaire sans que celui-ci puisse prétendre à indemnité.

#### 11-3-1- Pénalités pour retard de réalisation de prestations exceptionnelles

Les prestations exceptionnelles sont réalisées à l'issue de l'émission d'un bon de commande, dans un **délai de 10 jours calendaires** à compter de la date d'envoi du bon de commande par l'INSP. Ce **délai de 10 jours calendaires** peut être modifié en cas d'accord entre les parties.

A défaut pour le titulaire d'avoir exécuté les prestations commandées à la date programmée entre les parties ou à l'issue du délai de 10 jours calendaires à compter de la date d'envoi du bon de commande, une pénalité de **300 euros par jour ouvré de retard d'intervention**, peut lui être appliquée.

La date de départ pour le calcul de la pénalité est la date programmée entre les parties ou à défaut à l'issue du délai de 10 jours calendaires à compter de la date d'envoi du bon de

commande par le service, la date de fin du calcul de la pénalité est la date de l'admission de la prestation.

Cette pénalité n'est pas plafonnée et s'applique jusqu'à la réalisation de la prestation.

### **11-3-2- Pénalités pour non-respect des délais d'établissement des devis**

Tout devis doit être transmis dans les six (6) jours calendaires à compter de l'émission de la demande écrite, par tout moyen de communication permettant d'en accuser date certaine.

En cas de non-respect du délai d'établissement des devis, le titulaire encourt une pénalité de **30 € par jour ouvré de retard**.

### **11-3-3- Pénalités pour rupture d'approvisionnement des consommables**

En cas de rupture dans l'approvisionnement d'un des consommables sanitaires, sur un site qui en a exprimé le besoin, le titulaire encourt une pénalité de **150 € par jour ouvré de retard** à partir de la date de réception par le titulaire de la réclamation émise par l'INSP.

### **11-3-4- Pénalités pour retard dans la restitution des badges et des clés**

Une pénalité de **50 € par jour ouvré de retard** dans la restitution de chaque badge d'accès ou clés est appliquée à partir de la date de la réclamation par l'INSP.

### **11-3-5- Pénalités de retard dans la remise du plan progrès**

En cas de non-respect du délai de remise du plan progrès, le titulaire encourt une pénalité de **100 € par jour ouvré de retard**.

### **11-3-6- Pénalités pour manquements aux obligations administratives ou en cas d'absence du titulaire**

Tout retard dans la remise de documents, notamment prévus dans le présent document (exemples : cahier de liaison, listes de personnel, planning des prestations, contrôles contradictoires, bilan d'activité, rapport annuel, autocontrôles, dossier d'exploitation, audit d'entrée, plan d'actions), pourra entraîner l'application d'une pénalité égale à **50 € par jour ouvré de retard** de transmission et par document.

La date de départ du calcul de la pénalité est fixée à compter du jour qui suit la date de transmission prévue par le titulaire ou de la date figurant dans la demande exprimée par l'INSP.

Tout document présentant un niveau de renseignement insatisfaisant au regard des dispositions prévues au présent contrat, précisant le contenu a minima des données, ne saurait être considéré comme recevable par l'INSP et ouvrira droit à l'application des pénalités de retard pour manquement aux obligations administratives du titulaire.

Toute absence non excusée aux réunions diligentées par les responsables de site dans le cadre du pilotage ou des contrôles, l'INSP pourra entraîner l'application d'une pénalité

forfaitaire de **150 €**.

### 11-3-7- Autres pénalités

Motif	Pénalités	Délais	Fait générateur
Non-respect du port de la tenue de travail	<b>30 €</b>	Par tenue et par jour ouvré	Signalement de l'administration par tout moyen
Retard dans la réalisation des actions correctives prévues suites à la réalisation d'un contrôle contradictoire	<b>30 €</b>	Par jour ouvré de retard et par action	Applicable à compter du lendemain de la date prévue pour la réalisation de l'action corrective
Absence de réalisation d'un état des lieux du site	<b>30 €</b>	Par jour ouvré de retard	Signalement de l'administration par tout moyen
Non diffusion de l'identité et de la qualification du personnel de remplacement	<b>30€</b>	48H avant date de début des absences prévisibles, 2h avant présence sur le site en cas d'absence imprévue	Applicable à compter du premier jour de remplacement
Non tenue à jour de la plateforme de gestion	<b>20€</b>	Par jour ouvré de retard	
Défaut transmission du contrat de sous-traitance	<b>50€</b>	Par jour ouvré de retard	Applicable à compter de la constatation par le Pouvoir adjudicateur
Abandon de ce matériel ou produit en dehors des locaux mis à leur disposition	<b>100€</b>	Par manquement constaté	Signalement de l'administration par tout moyen
Toute salissure sur les installations et équipements, due notamment à une mauvaise utilisation des matériels ou produits inadaptés par les personnels du titulaire	<b>100€</b>	Par manquement constaté	Signalement de l'administration par tout moyen
Impossibilité constatée d'obtenir une réponse dans un délai de 5 jours	<b>100€</b>	Par jour ouvré de retard	A l'issue du 5 <sup>ème</sup> jour ouvré

ouvrés concernant le suivi commercial ou technique			
--	--	--	--

#### 11-4- Réfactions

##### 11-4-1- Réfactions pour inexécution totale des prestations courantes

L'inexécution des prestations courantes et des prestations spécifiques correspond à l'absence d'intervention contractuelle du prestataire sur un site.

En cas d'inexécution de ces prestations (signalée sur le cahier de liaison ou par tout autre moyen permettant le signalement au prestataire) sur un site, il est fait application d'une réfaction selon la formule suivante :

$$R = [P/(N \times 52/12)] \times J$$

Dans laquelle :

**R** : montant de la réfaction € HT

**P** : prix forfaitaire mensuel en € HT de la prestation et du site considérés

**N** : nombre de passages hebdomadaires

**J** : nombre de jours pendant lesquels le prestataire n'est pas intervenu.

En complément de la formule précédente et en cas d'inexécution totale des prestations :

- à plus de 3 passages consécutifs de prestations non réalisées, une majoration de 50 % du montant de la réfaction (R) peut être appliquée par jour de prestations non réalisées, à compter du 3ème passage non-réalisé ;

- à plus de 3 passages consécutifs de prestations non réalisées, et dès lors que l'acheteur estime que les conditions normales d'utilisation sont compromises du fait de la défaillance du titulaire, l'INSP se réserve le droit de faire exécuter la prestation par un tiers, aux frais et risques du titulaire après mise en demeure assortie d'un délai d'exécution et non suivie d'effet.

Ces deux possibilités ne sont pas cumulables.

Lorsque l'INSP décide de fermer le site et que cette fermeture atteint ou dépasse deux (2) jours au cours d'un même mois, l'INSP se réserve la possibilité de procéder à une réfaction des prestations courantes correspondantes, selon la méthode de calcul susvisée.

##### 11-4-2- Réfactions pour exécution partielle des prestations courantes

En cas d'exécution partielle des prestations sur un site, l'INSP doit, après constat écrit, informer le prestataire des zones, pièces et étages qui n'ont pas été prestés, sous un délai de 2 jours ouvrés à la suite du passage prévu de l'agent de propreté et peut appliquer une réfaction selon les modalités suivantes :

Motif	Pénalités	Délais	Fait générateur
Non-exécution des prestations (toutes zones listées à l'annexe 1 du CCTP	15 €	Par nombre de pièce non prestée ou par étage pour les zones 5, 6 et 7	Dès le 1 <sup>er</sup> passage non réalisé dans la pièce concernée ou par étage pour les



sont concernées)			zones 5, 6 et 7
------------------	--	--	-----------------

### 11-4-3- Réfactions pour défaut de qualité des prestations courantes

Lorsque le résultat d'un contrôle contradictoire est inférieur au seuil d'acceptabilité de **90%**, la réfaction du forfait mensuel des prestations courantes en € HT du site contrôlé est calculée de la façon suivante :

- Réfaction de 10% de la facture mensuelle si le résultat du contrôle est compris entre [80%, 90%]
- Réfaction de 20% de la facture mensuelle si le résultat du contrôle est compris entre [65%, 79.99%]
- Réfaction de 30% de la facture mensuelle si le résultat du contrôle est < à 65%

NOTA BENE : Pendant les 3 premiers mois suivant la passation du bon de commande par l'INSP, le seuil d'acceptabilité du contrôle qualité sera réduit à **80%**.

### 11-4-4- Réfactions pour mauvaise exécution ou exécution incomplète des prestations de vitrerie

Les prestations de vitrerie doivent être exécutées conformément aux stipulations contractuelles et aux règles de l'art.

En cas de non-conformité constatée (vitres non nettoyées, traces persistantes, zones partiellement traitées ou défauts de qualité), le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'appliquer une réfaction financière proportionnelle à la surface de vitrage mal exécutée, sans préjudice de l'obligation pour le titulaire de reprendre les prestations concernées à ses frais.

La réfaction est calculée sur la base du forfait de la prestation, au prorata de la surface de vitrage mal exécutée par rapport à la surface totale contractuelle.

Il est fait application d'une réfaction selon la formule suivante :

**R** : montant de la réfaction (€ HT)

**P** : prix forfaitaire (€ HT) de la prestation de vitrerie

**S<sub>m</sub>** : surface de vitrage mal exécutée (en m<sup>2</sup>)

**S<sub>t</sub>** : surface totale de vitrage prévue au marché (en m<sup>2</sup>)

$$R = P \times \frac{S_m}{S_t}$$

Cette réfaction est applicable de plein droit, après constat contradictoire ou dûment établi, et est déduite de la facture correspondante.

### 11-4-5- Réfactions pour défaut de qualité liée aux produits, méthodes ou matériels utilisés

Toute utilisation de produits, méthodes ou matériels ne respectant pas les stipulations de l'accord-cadre relatives au développement durable donne lieu à une réfaction forfaitaire de **75 euros HT par manquement constaté**.

Les dommages provoqués par l'utilisation de produits, méthodes ou matériels défectueux donnent lieu à l'application d'une réfaction d'un montant équivalent au coût de la remise en état des installations ou équipements.

Tout produit utilisé par l'agent et qui ne correspondrait pas à la liste des produits fournie dans le dossier d'exploitation donnera lieu à une réfaction forfaitaire de **80 euros HT par produit**.

## **Article 12 - Exécution des prestations aux frais et risques du titulaire**

En cas de retard, désordre ou non-exécution d'une partie des prestations, l'INSP se réserve le droit de la faire exécuter, après mise en demeure assortie d'un délai d'exécution et non suivi d'effet, par un tiers aux frais et risques du titulaire, dès lors que les conditions normales d'utilisation du bâtiment sont compromises du fait de la défaillance du titulaire.

L'INSP peut faire procéder par un tiers à l'exécution des prestations, aux frais et risques du titulaire et dans les conditions prévues au CCAG.

L'exécution aux frais et risques du titulaire peut être prononcée indépendamment de la résiliation totale ou partielle du marché.

Une exécution incomplète est assimilée à la non-exécution, sauf pour le titulaire à justifier des raisons qui, extérieures à son entreprise, s'opposeraient à la bonne et entière exécution des prestations.

Les frais et risques afférents demeurent à la charge du titulaire. Le surcoût qui en résulte est à sa charge. En revanche, la diminution des dépenses ne lui profite pas.

## **Article 13 - Non-exclusivité du titulaire pour les prestations exceptionnelles de décontamination**

Le titulaire dispose d'une exclusivité sur l'ensemble des prestations à l'exception des prestations de décontamination prévues à l'article 4.4.1 du CCTP.

## **Article 14 - Documents à remettre par le cocontractant pendant toute la durée du marché**

Conformément aux articles D. 8222-5, D. 8254-2 et D. 8254-4 du code du travail, le cocontractant fournira tous les six mois, les pièces et attestations mentionnées aux articles précités, applicables au statut du cocontractant sur la plateforme en ligne sécurisée mise à disposition gratuitement à l'adresse URL suivante : <https://declarants.e-attestations.com>.

## **Article 15 - Litiges et différends**

Les articles R. 2197-1 à R. 2197-25 du code de la commande publique et l'article 46 du CCAG – FCS s'appliquent.

En cas de litige, le tribunal compétent est le Tribunal administratif de Strasbourg.

#### Article 16 - Dérogations aux documents généraux

Articles du présent CCAP portant dérogation	Articles du CCAG – FCS auxquels il est dérogé
Article 5.2.3	Article 6
Article 11.1.4	Articles 27 et 28
Article 11.1.4.3	Article 29
Article 11.3	Article 14.1