

MARCHE PUBLIC DE FOURNITURES COURANTES ET SERVICES

POUVOIR ADJUDICATEUR

Direction interrégionale des services pénitentiaires de Dijon
72 A rue d'Auxonne
BP 13331
21000 Dijon Cedex

OBJET DE LA CONSULTATION

MARCHE DE NETTOYAGE ET VITRERIE DES LOCAUX
PENITENTIAIRES ET AUTRES LOCAUX

*CPV 90900000-6 service de nettoyage et d'Hygiène, 90911300-9 services de nettoyages
des vitres*

Cahier des Clauses Techniques Particulières

Table des matières

TABLE DES MATIERES	2
ARTICLE PREMIER : OBJET DE LA CONSULTATION ET PERIMETRE DES PRESTATIONS	4
1.1. OBJET DU MARCHE	4
1.2. PERIMETRE DE L'EXECUTION DES PRESTATIONS	4
ARTICLE 2. DESCRIPTION DES PRESTATIONS	4
2.1 NATURE ET DEFINITIONS DES PRESTATIONS DU MARCHE	4
2.1.1 <i>DEFINITIONS DES PRESTATIONS</i>	4
2.1.2 <i>NATURE DES PRESTATIONS</i>	4
2.2 ENLEVEMENT DES DECHETS	5
2.3 PRESTATIONS DE NETTOYAGE AVEC APPAREILLAGE OU PRODUIT SPECIFIQUE	6
2.4 PRESTATIONS A REALISER EN FONCTION DU PLANNING D'OCCUPATION DES CHAMBRES OU STUDIOS DES ELEVES	6
2.5 OBLIGATION DE RESULTAT	6
ARTICLE 3. MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS	7
3.1 PLANNING OPERATIONNEL	7
3.2 FREQUENCES D'INTERVENTIONS ET PLAGES HORAIRES D'INTERVENTION	7
3.3 CAS DU JOUR OUVRE DE TRAVAIL QUI TOMBE UN JOUR FERIE	7
3.4 VOLUMES HORAIRES ET EFFECTIFS	7
3.5 MODALITES D'ACCES DES LOCAUX	8
3.5.1 ACCES DES LOCAUX	8
3.5.2 BADGES, CLEFS ETC	8
3.5.3 PLACES DE PARKING	8
ARTICLE 4. LES PRODUITS ET CONSOMMABLES	8
4.1 LES PRODUITS	8
4.2 LES CONSOMMABLES	9
ARTICLE 5. PERSONNEL D'INTERVENTION	10
5.1 MODALITES D'HABILITATION DU PERSONNEL DU TITULAIRE AVANT DEMARRAGE DU MARCHE ET PENDANT LE MARCHE	10
5.2 PERSONNEL D'INTERVENTION ET DE REMPLACEMENT	10
5.3 REGLEMENTATION ET COMPORTEMENT DU PERSONNEL	11
5.4 ENCADREMENT DU PERSONNEL	11
ARTICLE 6. HYGIENE ET SECURITE	12
6.1 PROTECTION DES TRAVAILLEURS ET VISITES MEDICALES	12
6.2 VETEMENTS DE TRAVAIL	12
6.3 REGLES DE SECURITE DES APPAREILS DE NETTOYAGE ET DES PRODUITS	13

6.4 PLAN DE PREVENTION	13
<u>ARTICLE 7. SUIVI ET CONTROLE DES PRESTATIONS</u>	<u>13</u>
7.1 SUIVI SUR SITE	13
7.2 LES CONTROLES CONTRADICTOIRES	14
7.2.1 LES CONTROLES PROGRAMMES	14
7.2.2 LES CONTROLES INOPINES	15
7.2.3 INFORMATION RELATIVES A LA FICHE DE CONTROLE	15

ARTICLE PREMIER : OBJET DE LA CONSULTATION ET PERIMETRE DES PRESTATIONS

1.1. Objet du marché

Les stipulations du présent cahier des clauses techniques particulières (C.C.T.P.) concernent un appel d'offres ouvert portant sur un :
MARCHE DE NETTOYAGE ET VITRERIES DES LOCAUX PENITENTIAIRES ET AUTRES LIEUX PENITENTIAIRES DE LA DIRECTION INTERREGIONALE DES SERVICES PENITENTIAIRES DE DIJON – Région BOURGOGNE FRANCHE COMTE ET CENTRE VAL DE LOIRE

1.2. Périmètre de l'exécution des prestations

Les lieux d'exécution des prestations sont les locaux des services et des établissements du ressort de la Direction Interrégionale des Services Pénitentiaires (DISP) de Dijon.

La répartition géographique des 8 lots ainsi que la fiche de présentation des différents sites sont détaillés dans l'Annexe 1 AE offre financière.

Les prestations demandées, selon la typologie des espaces figurant en annexe, sont :

- le nettoyage de locaux pénitentiaires ;
- les hébergements (chambres de passage des élèves)
- le nettoyage des surfaces vitrées internes et externes sera compris ou pas en fonction des lots

ARTICLE 2. DESCRIPTION DES PRESTATIONS

2.1 Nature et définitions des prestations du marché

2.1.1 Définitions des prestations

- ♦ DEFINITIONS des prestations du marché :
- ♦ Prestations courantes récurrentes : prestations à différentes fréquences : journalière, hebdomadaire, mensuelle..., listées dans les annexe 1 bis CCTP FREQUENTIEL tous établissements hors DISP et/ou annexe 1 CCTP FREQUENTIEL locaux DISP et comprises dans le prix annuel.

△ Les prestations de nettoyage courant réalisées tous les jours sont partielles et au moins 1 fois par semaine exécutées de manière complète

- ♦ Prestations périodiques programmées : prestations définies et listées dans les annexes 1 et 1 bis CCTP FREQUENTIEL tous établissements hors DISP et locaux DISP qui portent essentiellement sur le traitement des vitres et des sols. Elles sont programmées d'un commun accord entre le service bénéficiaire et le titulaire.
- ♦ Vitres inaccessibles : qui nécessite l'utilisation de nacelles, d'alpinistes ou de perchistes ou tout autre moyen d'accès, telles que recensées de manière indicative dans la fiche de présentation et dans l'annexe financière à l'acte d'engagement.
- ♦ Nouvelle superficie : correspond à une modification de surface sur site existant en cours de marché.

2.1.2 Nature des prestations

Il appartient au titulaire d'assurer l'ensemble des tâches nécessaires au maintien de l'hygiène et de la propreté, ainsi que l'obtention du niveau de qualité requis par l'administration. Les produits d'entretien et les sacs poubelles sont fournis par le prestataire.

Les éléments pris en compte dans les prestations à prix forfaitaire sont les suivants (liste non exhaustive) :

Les sols	Thermoplastique, moquette, carrelage, parquet, pierres naturelles, ciment (brut ou peint), bitume (parking), faux plancher
Les parois verticales, horizontales et vitres	Portes (incluant poignées), cloisons, sas d'entrée, murs, rampes d'escalier, plinthes, goulottes et tuyauteries, vitres intérieures, extérieures et châssis, interrupteurs
Les objets meublants	Est considéré comme objet meublant tout objet se trouvant dans les locaux à usage du personnel ou tout élément de décoration ou servant de support à l'information (y compris matelas)
Les éléments sanitaires	Sols, parois verticales, cuvettes de toilettes, urinoirs, lavabos, éviers, douches, miroirs, robinetterie, distributeurs (savon, papier hygiénique, essuie-mains, appareils, conteneurs d'hygiène féminine, sèche-mains, balayettes...), équipements, drain d'évacuation au sol
Les appareils professionnels	Appareils électroménagers de froid (congélateur, réfrigérateur, ...), micros ondes

La qualité du nettoyage est vérifiée lors des contrôles (article 7 CCTP) effectués par l'administration, par l'examen de trois critères :

1°) ASPECT : l'aspect est la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offrent un local et ses équipements ; (pas de traces de résidus de lavage, pas de poussière, pas de traces sur les portes ou calcaire dans les douches, pas de salissures adhérentes...) L'appréciation de la netteté tiendra compte de l'état de la zone à savoir si elle est neuve, en bon état, usée ou vétuste.

2°) CONFORT : le confort est apprécié lorsque les prestations :

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

3°) HYGIÈNE DESINFECTION DECONTAMINATION ET RESPECT DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

L'hygiène repose sur l'assainissement périodique aussi bien des surfaces que de l'air ambiant sans toutefois provoquer de pollution nouvelle par l'usage abusif de méthodes ou de produits nocifs ;

2.2 Enlèvement des déchets

Sont inclus dans le prix, l'acheminement des déchets des locaux pénitentiaires jusqu'aux conteneurs prévus dans le respect de la collecte interne au site, uniquement pour les espaces suivants :

- bureaux
- sanitaires ;
- salle de convivialité et de détente
- accueil

- salle de musculation
- bâtiments modulaires y compris hébergements
- bâtiments spécifiques

Les déchets concernés sont les papiers recyclables, emballages carton et ordures ménagères (OM).

Sont exclus les déchets industriels dangereux (DID) notamment les déchets d'équipements électriques et électroniques (D3E) ainsi que les ferrailles, métaux ferreux et non ferreux.

Le titulaire doit procéder au vidage des corbeilles en respectant le dispositif de collecte sélective mis en place à tout moment de l'exécution du marché.

Le personnel de nettoyage évacue les déchets dans les conteneurs prévus à cet effet selon leur nature et leur destination des déchets concernés. Pour certains sites, les containers sont situés sur la voie publique, à proximité immédiate du bâtiment.

La fourniture des sacs poubelles aux normes environnementales est à la charge du titulaire.

2.3 Prestations de nettoyage avec appareillage ou produit spécifique

Pour certains locaux, une prestation spécifique de nettoyage avec l'appareillage adapté ou produit adapté doit être réalisée, selon les fréquences figurant annexes 1 et 1 bis CCTP fréquentiel et annexe 1 AE offre financière.

Cet appareillage devra être de type professionnel, comme par exemple les aspirateurs de type Wurth ou équivalent.

Par exemple, les produits requis pour le nettoyage des tatamis dans les DOJOS sont soit le savon de Marseille ou le savon noir.

Par exemple, nettoyage des circulations par auto laveuse dans les sites où cela est possible

2.4 Prestations à réaliser en fonction du planning d'occupation des chambres ou studios des élèves

Les prestations dans ce lieu seront réalisées suivant un planning d'occupation défini. Aucune prestation ne sera réalisée si aucun hébergement n'est occupé.

Le nettoyage complet est à réaliser tous les 15 jours

- Nettoyage complet (liste non exhaustive), voir annexes 1 et 1 bis CCTP fréquentiel
- Nettoyage des sols : aspiration et/ou nettoyage des sols selon le type de revêtement
- Dépoussiérage complet intérieur (mobilier/murs/plinthes, etc...) y compris extérieur et bord de fenêtre, nettoyage du mobilier et des équipements intérieurs (lampes, réfrigérateurs, grilles de ventilation ...)
- Nettoyage des blocs locaux sanitaires et notamment les rideaux de douche, paroi de douches, bac à douches (virucides à pulvériser)
- Matelas : Nettoyage par aspiration, désinfection par pulvérisation, ou par nettoyage avec linge et produits ou par nébulisation, suivant la matière du matelas
- Mise en place des sacs poubelles et papier toilettes

Lors de l'occupation des locaux, les prestations concernant les circulations et pièces à vivre communes sont à prester tous les jours :

Aspiration et/ou nettoyage des sols et tapis selon le type de revêtement

2.5 Obligation de résultat

Le marché impose au titulaire une obligation de résultat, mentionnée à l'article 6.3.1 du CCAP.

L'obligation de résultat est l'obligation par laquelle le titulaire est tenu à un résultat précis, véritable, déterminé à l'avance

Le Titulaire doit garantir la mise en œuvre des moyens nécessaires, afin de satisfaire son obligation de résultat.

Les objectifs de résultats passent également par la conformité des méthodes, des moyens matériels et par le respect des règles liées à la sécurité et à l'environnement.

ARTICLE 3. MODALITES D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS

Le responsable de site, de l'administration est chargé, sur chaque site, des relations avec le titulaire, afin de vérifier la régularité dans l'exécution et la qualité des prestations.

Le Titulaire est réputé avoir une parfaite connaissance de la constitution des bâtiments, des contraintes liées à leur destination, de la consistance des équipements et ouvrages dont il doit assurer les prestations de nettoyage et des conditions particulières d'exécution qu'impliquent le respect des règles de sécurité et la spécificité des bâtiments.

Aucun refus d'exécution, total ou partiel, d'une prestation objet du marché ne peut être fondé sur une cause tirée de la méconnaissance de la configuration des lieux ou de leurs spécificités.

3.1 Planning opérationnel

Le planning opérationnel définitif est à fournir en même temps que le listing des personnels devant intervenir, minimum 10 jours avant le début du marché pour chaque site.

Les plannings et horaires d'interventions seront mis en place après avis et validation des établissements bénéficiaires.

3.2 Fréquences d'interventions et plages horaires d'intervention

(CCAP article 6.5.1 travail en journée et/ou en continu)

Les prestations générales de nettoyage sont exécutées selon des fréquences et plages d'intervention définies à titre indicatif, dans les tableaux fréquentiels d'intervention (annexes 1 et 1 bis CCTP fréquentiel et annexe 1 AE offre financière).

Ces prestations sont programmées par le titulaire dans la fiche de poste de chaque agent de propreté et le planning des prestations périodiques, ces documents faisant partie du dossier d'exploitation du site.

Les planning seront mis en place après avis, validation et devront être affichés à tous les étages du bâtiment, quatre semaines maximums après la date de démarrage des prestations. Chaque zone du bâtiment doit être identifiable, par exemple, par un pastillage et éventuellement pastillage de couleur suivant les jours de passages.

3.3 Cas du jour ouvré de travail qui tombe un jour férié

Le responsable de site est autorisé à demander la récupération de prestations uniquement dans le cas où la seule intervention hebdomadaire correspond à un jour férié. Il doit en faire la demande au titulaire 15 jours avant.

3.4 Volumes horaires et effectifs

Pour atteindre son obligation de résultat, il appartient au titulaire de déterminer les volumes horaires et les effectifs nécessaires par catégories de telle sorte que le nettoyage des locaux, des équipements et des vitres soit effectué selon les stipulations du présent CCTP, en incluant les déplacements entre chaque bâtiment lorsque la superficie s'étale sur un domaine de plusieurs hectares.

Le titulaire informe le responsable de site de toute modification des effectifs et des volumes horaires.

Toute absence d'un agent de propreté doit être immédiatement signalée au responsable de site ; et son remplacement sera prévu dans les conditions de l'article 5.2 du CCTP.

3.5 Modalités d'accès des locaux

3.5.1 Accès des locaux

Seuls les personnels ayant fait l'objet d'une habilitation, selon les modalités prévues à l'article 5.1 du CCTP, pourront accéder aux sites.

A cet effet, les éléments nécessaires à la constitution du dossier, devront être communiqués 10 jours avant le début du marché ou de toute intervention de nouveau personnel.

Une mise à jour sera réalisée tous les ans. Ces délais de prévenance imposés doivent être respectés, car une demande au fichier du casier judiciaire, dans des délais acceptables, doit être effectuée.

Par ailleurs, l'administration peut retirer son agrément à un agent de propreté à tout moment sans énoncer ses motifs.

3.5.2 Badges, Clefs etc

L'administration peut vous confier une carte d'accès ou des clefs de certains locaux. La restitution des moyens d'accès devra être effectuée selon le règlement intérieur du site concerné.

La déclaration de perte ou de vol doit être faite auprès de l'établissement pénitentiaire dès constatation.

3.5.3 Places de parking

La possibilité de stationnement pendant les plages horaires d'intervention et pour un véhicule professionnel du titulaire du marché est indiquée dans l'inventaire de chacun des sites (cf Annexe 1 AE offre financière).

ARTICLE 4. LES PRODUITS et CONSOMMABLES

4.1 Les produits

Le titulaire s'engage dans son mémoire technique sur une liste de produits d'entretien éco-labellisés et écoresponsables, mis à disposition des agents de propreté pour l'exécution des prestations décrites dans le présent CCTP.

Ainsi, les produits devront répondre aux exigences de l'Ecolabel européen ou équivalent en termes de produits respectueux de l'environnement et de la santé des agents de propreté et des usagers des sites.

Cette liste est intégrée et mise à jour par le titulaire dans le dossier d'exploitation.

Le titulaire fournit, dans son mémoire technique, les fiches descriptives permettant au pouvoir adjudicateur et à la cellule Hygiène et Sécurité de vérifier la conformité des produits à la réglementation en vigueur en matière de santé et de sécurité.

Pour justifier de la qualité écoresponsable d'un produit, le titulaire doit fournir une notice technique pour chacun des produits écoresponsables utilisés et précisant :

- son respect de la réglementation en vigueur en matière de santé et de sécurité conformément aux directives 67/548/CEE, 76/768/CEE et 94/36/CEE: c'est-à-dire la preuve qu'il ne contient pas des composants non autorisés et/ou classés comme cancérigènes, mutagènes ou tératogènes, ou encore entraînant une sensibilisation par inhalation.
- la valorisation de son contenant et/ou emballage conformément à la norme NF EN 13432/2000 : c'est-à-dire la preuve d'une réutilisation possible de son contenant et/ou emballage, notamment par un recyclage ou un rechargement.
- La sécurisation de son utilisation par les agents en charge du service de nettoyage : c'est-à-dire la preuve que son système de dosage et son étiquetage permettent une utilisation non risquée pour la santé des agents en charge du service,

Le titulaire favorise l'utilisation des chiffons en microfibres ainsi que des absorbants marqués par un écolabel du type « Absorbants tous liquides utilisables sur sols » marqué par l'écolabel français NF Environnement. Il veille à employer des chiffons non composés de métaux lourds.

Le titulaire favorise l'utilisation des sacs poubelles marqués par un écolabel du type « Sacs poubelles : sacs pour la collecte et la pré-collecte de déchets » marqué par l'écolabel français NF Environnement ainsi que des sacs en plastique biodégradable et des sacs utilisant le minimum de pigments tels que les sacs transparents.

4.2 Les consommables

La fourniture des consommables sanitaires est une prestation intégrée dans le prix forfaitaire pour tous les sites.

Aucune rupture d'approvisionnement de consommables ne sera acceptée.

La qualité des consommables proposée dans l'offre du titulaire doit être la même durant toute la durée du marché.

Les consommables sanitaires à fournir par les titulaires sont les suivants :

- le papier hygiénique double épaisseur minimum ;
- les essuie-mains 2 plis minimum (papier ou tissu selon les sites) ;
- le savon liquide ;
- les pochettes sanitaires pour l'hygiène féminine si besoin ;
- les désodorisants d'atmosphère.

En cas de Pandémie (cf article 6 CCAP):

- Gel Hydro-alcoolique ;
- Lingettes désinfectantes ;
- Spray désinfectant normes NF
- Essuie-tout

Liste des petits équipements et distributeurs :

- distributeur papier hygiénique ;
- distributeur essuie-mains papier ou tissu ;
- distributeur de savon liquide ;
- distributeur de pochettes sanitaires pour l'hygiène féminine ;
- les poubelles ;
- les pots à balai ;
- les conteneurs d'hygiène féminine ;

La fiche de présentation de site recense d'une part les petits équipements et distributeurs existants sur le site et d'autre part, les petits équipements et distributeurs à installer (nouveau besoin uniquement).

La mise en place des consommables sanitaires listés ci-dessus à titre indicatif, est une prestation intégrée dans le prix forfaitaire pour tous les sites.

Le vidage et l'acheminement des déchets sanitaires dans les conteneurs prévus sont des prestations comprises dans la mise en place des consommables sanitaires, y compris ceux des conteneurs d'hygiène féminine.

Les petits équipements et distributeurs installés par le titulaire, correspondront aux petits équipements et distributeurs existants auxquels s'ajouteront les nouveaux besoins (appareils à installer). La pose et la

maintenance de ces appareils sont à la charge du titulaire sans supplément de prix. Il doit respecter les consignes de pose données par le responsable de site. Le titulaire assurera la maintenance de ces appareils pour en garantir une bonne utilisation, ainsi que le remplacement autant que nécessaire.

Les consommables commandés dès la mise en route du marché, devront correspondre aux distributeurs déjà en place, sauf avis contraire des établissements pénitentiaires.

Le responsable du site peut interdire l'usage de tout matériel ou produit non conformes aux engagements écoresponsables du titulaire.

S'il apparaît nécessaire au titulaire de recourir à des méthodes, produits ou matériels autres que ceux stipulés, il devra obtenir préalablement l'accord formel du responsable du site avant tout début d'exécution et produire les nouvelles fiches descriptives.

Exemple : produits décapants spécifiques qui pourraient être utilisés pour des tâches bien précises (ex : détartrage toilettes, ...) et qui feraient partie alors d'une autorisation écrite d'utilisation ; leur stockage sera défini en lien avec le contremaître du site dans un endroit dédié.

L'administration se réserve le droit de procéder ou de faire procéder, sur place ou en laboratoire, aux analyses techniques estimées par elle nécessaires au bon respect de ces consignes.

ARTICLE 5. PERSONNEL D'INTERVENTION

5.1 Modalités d'habilitation du personnel du titulaire avant démarrage du marché et pendant le marché

Minimum 10 jours avant la date de démarrage des prestations, le titulaire fournit au responsable de site la liste initiale nominative des personnels affectés à la réalisation des prestations et fournit pour chacun :

- la photocopie recto verso de leur pièce d'identité portant photo
- nom, prénom(s),
- date et lieu de naissance,
- adresse personnelle complète et précise avec indication du code postal,
- filiation complète, en cas de personne non française

Cette obligation d'agrément s'impose également à tout personnel de remplacement de la société titulaire ou de ses sous-traitants, ainsi qu'au personnel d'encadrement dès lors qu'ils seront amenés à effectuer des contrôles sur le site et le personnel intervenant ponctuellement pour la vitrerie et/ou le nettoyage spécifique).

L'administration peut refuser d'agréer un agent sans avoir à en fournir les motifs. Le titulaire déclare régler les litiges trouvant leur source dans un refus d'agrément avec son personnel.

Le défaut d'agrément n'entraîne aucune conséquence sur le marché, mais fait obligation au titulaire, dès notification de la décision, de remplacer les agents non agréés par d'autres qui le sont. À cet effet, le titulaire devra demander une autorisation d'accès pour chaque nouveau personnel affecté à l'exécution du marché.

5.2 Personnel d'intervention et de remplacement

Principe du maintien de la continuité de la prestation. Le titulaire s'organisera de manière à anticiper les éventuelles absences programmées (congrés annuels..) et imprévues (congré maladie...) de son personnel, en

affectant, plusieurs agents disposant d'une habilitation et de la formation adaptée, afin d'assurer l'ensemble des prestations prévues au marché (article 6.2 CCAP).

Si cette organisation n'est pas possible compte tenu des impératifs du client en termes de plage horaire, par exemple, le titulaire s'engage à palier toute absence par la mise place d'agents extérieurs au site, en veillant toutefois à ce que ces derniers aient les qualifications requises pour le maniement des machines et des produits et aient été préalablement habilités par le responsable du site.

Le titulaire assurera la mise en route et l'encadrement de ces personnes remplaçantes.

5.3 Réglementation et comportement du personnel

Le titulaire s'engage à faire respecter auprès de son personnel et de ses sous-traitants, les règlements intérieurs et de sécurité propre au site, ainsi que tous les règlements généraux et particuliers applicables aux sociétés intervenant dans les bâtiments (code du travail, hygiène, sécurité, incendie, etc. ...).

Le titulaire du contrat est responsable de son personnel en toutes circonstances et pour quelque cause que ce soit. Il est responsable des accidents survenant par le fait de ce personnel, des dégâts produits à l'occasion de l'exécution des travaux. Il veillera au respect des règles déontologiques, notamment au secret professionnel.

Le personnel du Titulaire doit faire preuve d'un comportement exempt de tout reproche.

Les portes d'accès des bâtiments ne devront pas être laissées ouvertes lors du nettoyage des locaux.

Le Titulaire s'assure du verrouillage des locaux qui ont été ouverts par leur soin avec les moyens d'accès fournis, et veille à éteindre l'éclairage des locaux y compris techniques lors de leur passage.

Le personnel de nettoyage veillera à fermer les fenêtres après leurs passages.

L'administration se réserve le droit, sans qu'il puisse être réclamé d'indemnité, d'exiger à tout moment l'éviction de toute personne participant à l'exécution des prestations pour insubordination, incapacité ou défaut de probité. Cette mesure est de portée générale et définitive : elle interdit au titulaire d'affecter l'agent à l'encontre duquel a été prise la mesure d'éviction, sur un autre site désigné au marché.

5.4 Encadrement du personnel

Un responsable qualité – contremaître ou un responsable d'exploitation (représentant du titulaire) est exigé : il encadre les personnels d'entretien. Il aura la charge de l'organisation et l'exécution du marché. Son niveau d'encadrement sera minimum Chef Equipe 2 ou Chef Equipe 3 ou agents de maîtrise de niveau 1 ou 2.

A la demande des services marchés de la DISP de DIJON, sa présence de deux heures mensuelles minimum est obligatoire pour son rôle d'encadrement.

Il est joignable par téléphone portable à tout moment de la journée par ses agents ou par l'Administration. Son numéro sera communiqué à l'administration ; un planning de remplacement nous sera communiqué pour ses congés (binôme exigé article 5.2 CCAP). Cette personne devra être la même pendant toute la durée du contrat. Si elle devait pour des raisons indépendantes du titulaire être modifiée, le titulaire s'engage à informer préalablement la ou le remplaçant/e des conditions d'exécution du marché et un courrier circonstancié devra nous être remis préalablement.

Son planning de présence est donné au début du marché, à chaque site ; il sera envisagé la création d'un cahier de suivi, des contrôles de présence seront effectués par la DISP et ou par le responsable de site sur chaque établissement pénitentiaire.

Son rôle se résume ainsi :

Il est :

- L'interlocuteur privilégié et le relais d'informations du titulaire du marché auprès de l'Administration
- Le formateur des personnels en charge de l'entretien, (il possède la qualification nécessaire à ce rôle)
- Il a une bonne connaissance du cahier des charges, il est le relai de son contenu auprès de son personnel en charge des tâches
- Il est chargé d'accompagner et de présenter aux établissements, les personnels qui interviennent, notamment lors des remplacements
- Informe l'administration, par mail, de toute modification concernant la liste des personnels intervenant sur le site
- Intermédiaire entre le personnel ressource de l'établissement et le personnel intervenant
- Gestionnaire des éventuelles urgences de nettoyage
- Participe aux contrôles qualités programmés ou inopinés
- Organise les travaux correctifs suite aux remarques après lesdits contrôles
- Informe l'administration de toute modification substantielle, quelle que soit sa nature
- Participe aux réunions trimestrielles entre l'administration et le prestataire.

Cet encadrant est le garant de la bonne réalisation de la prestation ; son implication, sa motivation et le relationnel avec, d'une part l'équipe d'entretien et d'autre part l'administration, conditionnent la bonne marche de la prestation.

Il sera demandé un CV de l'encadrant relatant ses références (expérience et formation dans ce domaine) lors de la candidature au marché.

Un point sera fait avec le dirigeant dans un délai de 6 semaines pour valider cet encadrant après le démarrage de la prestation. A tout moment l'administration pourra solliciter le dirigeant de l'entreprise titulaire pour une modification de l'encadrement si les conditions d'exécution de cette mission venaient à ne plus répondre aux besoins définis dans ce CCTP.

ARTICLE 6 HYGIÈNE ET SÉCURITÉ

Au démarrage du marché, le prestataire et le client définiront ensemble les mesures à prendre par chacun d'eux pour éviter les risques pouvant résulter de l'exercice simultané en un même lieu de leurs activités. Ils se conformeront aux dispositions prévues par la loi relative aux travaux effectués par une entreprise extérieure au sein d'une entreprise utilisatrice.

Le titulaire du contrat devra se soumettre aux consignes de sécurité qui lui seront données en application de tous les textes réglementaires (article 6.3 CCAP).

6.1 Protection des travailleurs et visites médicales

Le prestataire devra, à ses frais, soumettre son personnel aux examens médicaux prévus par la législation en vigueur.

Le prestataire doit veiller à appliquer et à respecter la législation du travail (code du travail). Notamment, dans les domaines suivants : la sécurité des personnes (travail en hauteur, travail avec machines, risques de glissade, risques électriques, etc...).

6.2 Vêtements de travail

Le titulaire dote le personnel d'exécution d'un vêtement de travail et éventuellement de protection si cela s'avère nécessaire. Tout le personnel affecté à l'exécution des prestations devra porter une tenue de travail soit au logo du prestataire soit avec un badge au logo du prestataire. Cette tenue devra être propre et correcte.

Aucun salarié du prestataire non revêtu de son vêtement de travail, sans insigne ou dans une tenue négligée ne sera admis sur le site.

6.3 Règles de sécurité des appareils de nettoyage et des produits

Les matériels appartenant au Titulaire devront être en permanence conformes aux règles de sécurité en vigueur.

L'administration peut interdire les matériels et produits dont l'utilisation est susceptible de provoquer des dégradations ou de compromettre la sécurité de l'établissement et des usagers sans que le Titulaire puisse en demander dédommagement.

Aucun appareil de nettoyage ou produit ne doit être abandonné en dehors des emplacements autorisés ou laissé sans rangement après chaque intervention

6.4 Plan de prévention

Le plan de prévention est élaboré :

→ si le temps nécessaire à la réalisation des prestations est supérieur ou égal à 400 heures de travaux par an (article R 4512-6 et suivants du code du travail)

→ ou lorsque les travaux effectués par une entreprise extérieure correspondent à la liste des 21 travaux dangereux listés par l'arrêté du 19 mars 1993, fixant, en application de l'article R. 237-8 du code du travail, la liste des travaux dangereux pour lesquels il est établi par écrit un plan de prévention. Par exemple Travaux en hauteur.

Il ne formalise que les mesures de prévention des risques liés aux opérations réalisées par l'entreprise de propreté, ainsi que celles liées aux risques de l'entreprise-cliente.

Le plan de prévention indique de façon précise et détaillée :

- 1) l'identification précise du titulaire et le cas échéant du sous-traitant ;
- 2) la liste exhaustive des risques liés aux activités et des zones à risques ; risques liés à la coactivité, et plus précisément ceux liés aux interférences entre les activités, les installations et les matériels des différentes entreprises intervenantes.
- 3) les moyens et mesures de prévention prévus pour chacune d'entre elles sur le plan :
 - des équipements de sécurité individuels et collectifs ;
 - des matériels et produits utilisés ;
 - des modes opératoires.
- 4) les éléments relatifs à l'organisation des secours ;
- 5) les instructions, consignes, informations et formations précises à donner aux salariés ;
- 6) la liste des installations mises à la disposition du titulaire (locaux, vestiaires, sanitaires...)

ARTICLE 7. SUIVI ET CONTROLE DES PRESTATIONS

7.1 Suivi sur site

► A minima, un cahier de liaison et d'émargement est mis en place sur le site, par le titulaire. Ce cahier permet de tenir compte du degré de satisfaction des usagers. Il doit être consulté quotidiennement.

Les doléances peuvent être le point de départ d'une opération de vérification. Les horaires et le nom de chaque agent y sont spécifiés. Ce cahier peut être contrôlé par le responsable de site. Il est également utilisé pour assurer la vérification du respect des effectifs. Il est rangé dans un endroit accessible aux deux parties.

Sur un site de taille importante, plusieurs cahiers pourront être proposés par le titulaire. La fourniture de ce(s) cahier(s) de liaison est obligatoire. Pour les sites où plusieurs services sont présents, le titulaire mettra en place un cahier de liaison par lieu presté.

Les agents chargés du nettoyage ainsi que le représentant du prestataire doivent viser le cahier de liaison (date, heure et signature) au moins une fois par semaine.

Le responsable de site : (coté administration)

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

Le titulaire : (coté société)

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

►Dysfonctionnement sur la qualité de service / Signalement par le gestionnaire / Délais d'actions correctives pour le titulaire

Le titulaire doit remédier à tout dysfonctionnement sur la qualité de service,

- signalé par le service bénéficiaire (sur le cahier de liaison ou par l'envoi d'un mail)
- ou identifié par le service bénéficiaire lors d'un contrôle des prestations
-

Le titulaire devra remédier au dysfonctionnement dans un délai maximal de :

- 24 h pour une anomalie signalée comme urgente (rupture consommable, nettoyage des sanitaires...)
- 3 jours ouvrés pour une anomalie signalée comme courante

7.2 Les contrôles contradictoires

Les contrôles qualité sont effectués contradictoirement entre l'administration et le titulaire. Toutefois un contrôle pourra se dérouler et sera validé sans la présence du titulaire si celui-ci ne s'est pas présenté dans les délais impartis.

L'absence du titulaire n'est pas un motif de report ou d'annulation du contrôle, dans la mesure où il a été prévu de la date et de l'heure dudit contrôle dans le délai contractuel.

Les opérations de vérification peuvent avoir lieu à tout moment de la journée et les appréciations de la prestation seront faites en fonction de l'heure et du jour de passage du personnel de nettoyage, si par exemple, le contrôle n'est pas réalisé dans un délai concomitant à la fin de la prestation réalisée (si la prestation est réalisée le matin, le contrôle doit se tenir dans la matinée). Le contrôle doit également tenir compte de la fréquentation de la zone postérieurement au nettoyage effectué par les intervenants et ne pas sanctionner des éléments (morceau de papier tombé dans le couloir, etc...) qui ont pu apparaître entre la fin du nettoyage et le début du contrôle.

Les différents types de contrôles contradictoires sont :

- les contrôles programmés
- les contrôles inopinés.

7.2.1 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'administration procèdent à leur programmation à des dates prévisionnelles.

Leur fréquence devra être d'une fois par trimestre.

La date et l'heure du contrôle sont confirmées au titulaire par courriel, au minimum 24 heures avant le contrôle. Le titulaire prend toute disposition pour être présent.

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

Ils s'effectueront à l'aide d'une grille d'évaluation (Annexe 3 CCTP « Suivi contrôle qualité ») présentée par l'administration, reprenant un échantillonnage des zones à contrôler (accueil, circulation, hygiène, bureau, ...).

La notation des critères des contrôles s'effectue par des critères « Conformes » ou « Non Conformes ».

Toute non-conformité faisant suite au contrôle qualité doit obligatoirement faire l'objet de propositions par le titulaire d'actions correctrices dans un délai maximal de :

- 24H, pour une anomalie signalée comme urgente (rupture consommable, nettoyage sanitaire...)
- trois jours ouvrés à compter de la date et l'heure du contrôle contradictoire pour une anomalie signalée comme courante.

Les actions correctives feront l'objet d'un contrôle, qui sera pénalisé en cas de non-conformité.

7.2.2 Les contrôles inopinés

Ils ont pour objectif de répondre à une dégradation manifeste de la qualité des prestations.

La date, l'heure, les zones sont choisies par l'administration. Ce sont des contrôles contradictoires d'urgence où la présence du titulaire est obligatoire

Ils s'effectueront à l'aide d'une grille d'évaluation (Annexe 3 CCTP « Suivi contrôle qualité ») présentée par l'administration.

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

Les actions correctives feront l'objet d'un contrôle, qui sera pénalisé en cas de non-conformité.

Des contrôles contradictoires seront programmés jusqu'au constat d'une situation conforme.

7.2.3 Information relatives à la fiche de contrôle (annexe 3 du CCTP)

La grille d'évaluation reprend un échantillonnage des zones à contrôler (accueil, circulation, hygiène, bureau, ...).

Les modalités du contrôle sont les suivantes :

Il s'agit d'un contrôle visuel : chaque point de contrôle donne lieu à une note ou un C ou NC.

Chaque résultat est porté sur une fiche de contrôle (annexe 3 du CCTP) dématérialisée préalablement établie par l'Administration et fournie lors du contrôle au titulaire du marché.

Le contrôle doit être effectué dans les différentes zones constituant le site, avec un nombre minimum de 3 zones à contrôler, sans obligatoirement contrôler l'ensemble des zones.

Les zones à contrôler sont sélectionnées par le responsable de site.

Le titulaire doit mettre en place immédiatement les actions correctrices qui s'imposent et des contrôles contradictoires doivent être programmés jusqu'au constat d'une situation conforme.

La fiche doit être renseignée par le représentant de l'administration et le titulaire, à la fin de chaque contrôle. Chaque partie a la possibilité d'y porter des observations.