

ACCORD-CADRE DE PRESTATIONS DE SERVICES

Appel d'offres ouvert

Référence du marché : FRN-SVC-152

**PRESTATIONS DE NETTOYAGE DES LOCAUX, DE LA VITRERIE
INTERIEURE ET EXTERIEURE ET DE LA GESTION DES DECHETS DE
L'IMVT**

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

GLOSSAIRE

- **Affichage sauvage** : Affichage qui ne respecte pas les surfaces d'affichage prévues à cet effet.
- **Balayage humide** : Balayage à l'aide d'un balai trapèze avec gaze de coton soit jetable soit lavable, devant supporter un moyen humide pour le captage des poussières.
- **Cristallisation** : Traitement mécanique des sols en pierres calcaire sans application de produit.
- **Décapage et reprise de l'émulsion protectrice** : Décapage puis nouvelle application et lustrage de l'émulsion protectrice sur les revêtements plastiques et durs.
- **DIUO** : Dossier d'Intervention Ulérieure sur l'Ouvrage
- **DOE** : Dossier des Ouvrages Exécutés
- **Dépoussiérage mobilier** : Action de récupérer la poussière soit en travail manuel avec un chiffon non pelucheux et produit antistatique, soit avec des machines (aspirateur).
- **Dépoussiérage des sols** : Action de récupérer la poussière soit en travail manuel en balayage humide (sols souples, plastiques et durs, carrelages et pierres), soit avec des machines par aspiration, aspiro-brossage pour les tapis, aspiro-balayage.
- **Désinfection** : Destruction momentanée des microbes indésirables sur les milieux inertes contaminés par l'action d'un produit bactéricide.
- **IMVT** : Institut Méditerranéen de la Ville et des Territoires
- **Lavage** : Nettoyage d'un sol avec un produit lavant - cirant, soit en travail manuel (faubert et seau - presse), soit avec des machines (monobrosse, aspirateur à eau ou auto-laveuse).
- **Lustrage** : Action de rendre luisant par frottement avec ou sans application de produit exécutée après lavage.
- **Métallisation** : Traitement des sols plastique, parquets vitrifiés et pierres calcaire ou dures par couche de protection en émulsion acrylique auto-lustrante.
- **RSE** : Responsabilité Sociétale et Environnementale
- **RTA** : Responsable Technique Administratif

TABLE DES MATIERES

I. PREAMBULE	6
I. 1. Objet du marché	7
I. 2. Présentation de l'IMVT	8
I. 2. 1. Présentation générale	8
I. 2. 2. Tableau des surfaces	10
I. 2. 3. Contraintes réglementaires	11
I. 2. 4. Stationnement	11
I. 2. 5. Restauration	11
I. 2. 6. Horaire d'exploitation	11
I. 2. 7. Période de fermeture annuelle	11
I. 2. 8. Type de surfaces	12
I. 2. 9. Equipements des sanitaires	13
II. PERIMETRE ET LIMITES DE PRESTATION	14
II. 1. Périmètre d'intervention	15
II. 1. 1. Dispositions générales	15
II. 1. 2. Périmètre de service	15
II. 1. 3. Limites de prestation	18
III. GESTION DU CONTRAT	18
III. 1. Organisation du TITULAIRE	19
III. 1. 1. Responsable Technique et Administratif – RTA	19
III. 1. 2. Contremaître	20
III. 1. 3. Agents de nettoyage et d'entretien	21
III. 1. 4. Planning de présence	21
III. 1. 5. Habilitations	21
III. 2. Réunions et rapports périodiques	23
III. 2. 1. Réunions périodiques	23
III. 2. 2. Rapports d'activité permanents	25
III. 2. 3. Rapport des actions	26
III. 2. 4. Rapports spécifiques	26
III. 3. Outils de gestion des prestations	27
III. 3. 1. Gestion de la documentation	27
III. 3. 2. Gestion des demandes d'intervention	27
III. 3. 3. Outil de contrôle des prestations	27

III. 3. 4. Outil de traçabilité des interventions	28
III. 4. Fournitures et consommables	29
III. 4. 1. Caractéristiques du matériel.....	29
III. 4. 2. Caractéristiques des produits.....	29
IV. PRESTATIONS DU MARCHÉ	31
IV. 1. Généralités	32
IV. 1. 1. Accès aux locaux du site	32
IV. 1. 2. Locaux ménage.....	32
IV. 1. 3. Énergie électrique et eau mise à disposition	33
IV. 1. 4. Conditions d'exécution des prestations	33
IV. 1. 5. Gestion des déchets liés à l'activité du TITULAIRE	34
IV. 2. Période de prise en charge	35
IV. 3. Prestations courantes.....	36
IV. 3. 1. Description des prestations courantes	36
IV. 3. 2. Gestion des déchets	39
IV. 3. 3. Fréquences des prestations	40
IV. 3. 4. Actions correctives	40
IV. 4. Contrôle des prestations	41
IV. 4. 1. Niveau de qualité	41
IV. 4. 2. Autocontrôles	44
IV. 4. 3. Contrôles qualité périodiques	44
IV. 4. 4. Contrôles inopinés	44
IV. 5. Gestion des bons de commande	45
IV. 5. 1. BPU service et BPU taux horaire	45
IV. 6. Fin de marché	46
V. DEMARCHE RSE.....	47
V. 1. Démarche sociale et environnementale.....	48
V. 1. 1. Politique environnementale.....	48
V. 1. 2. Politique sociale	49
V. 1. 3. Démarche économique	49
V. 2. Prévention des risques	50
V. 2. 1. Modalités d'intervention.....	50
V. 2. 2. Sécurité des personnes et des biens	50
ANNEXES.....	52

I. PREAMBULE

CCTP– Cahier des Clauses Techniques Particulières

I. 1. OBJET DU MARCHÉ

Les stipulations du présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P.) sont relatives au marché public de prestations de service pour le nettoyage des locaux, de la vitrerie intérieure et extérieure et de la gestion des déchets de l'IMVT à Marseille.



Un marché à obligation de résultats

Il appartient au TITULAIRE de mettre en œuvre les moyens humains et matériels nécessaires en fréquence (quotidienne, hebdomadaire, mensuelle etc.) et intensité (type de méthode, etc.), pour assurer un résultat homogène et régulier du nettoyage durant la période d'exécution du présent Marché.

La réalisation complète des objectifs, décrits dans le présent document, constitue une obligation essentielle du TITULAIRE.

Dans les cas où les objectifs ne sont pas totalement atteints, le TITULAIRE se verra appliquer les pénalités prévues au marché (article 8 du CCAP). Le choix des moyens mis en œuvre pour atteindre les objectifs définis, et leur utilisation, relèvent exclusivement du TITULAIRE.

L'ensemble des prescriptions mentionnées dans le présent document constitue un minimum requis, le TITULAIRE est invité à proposer les compléments qu'il juge utiles dans le cadre de l'obligation de résultats à laquelle il doit répondre.

D'une manière générale, le TITULAIRE garantit au POUVOIR ADJUDICATEUR :

- Le maintien permanent en parfait état de propreté et d'hygiène des locaux, conformément aux prescriptions définies au présent CCTP,
- Les résultats fixés au présent marché et le respect des critères d'aspect, de confort décrits au présent CCTP,
- Le respect des règlements de sécurité et d'hygiène,
- La recherche permanente et optimale pour l'amélioration des résultats, par la mise en place et l'utilisation des ressources,
- La ponctualité et la continuité du service.

Les prestations de nettoyage sont pour rappel à obligation de résultats, les fréquences minimales pour obtenir la qualité requise étant préconisées en annexe n°2.

I. 2. PRESENTATION DE L'IMVT

I. 2. 1. PRESENTATION GENERALE

L'opération concerne un bâtiment à Marseille, situé en centre-ville, dans la ZAC Saint-Charles où prennent place l'Ecole Nationale Supérieure d'Architecture de Marseille (**ENSA-M**), l'Institut d'Urbanisme et d'Aménagement Régional de Aix-Marseille Université (**IUAR**) et l'Ecole Nationale Supérieure de Paysage (**ENSP**), antenne de Marseille, rassemblés dans une logique coopérative respectueuse des identités de chacun, dotés d'espaces en propre et d'espaces communs mutualisés.



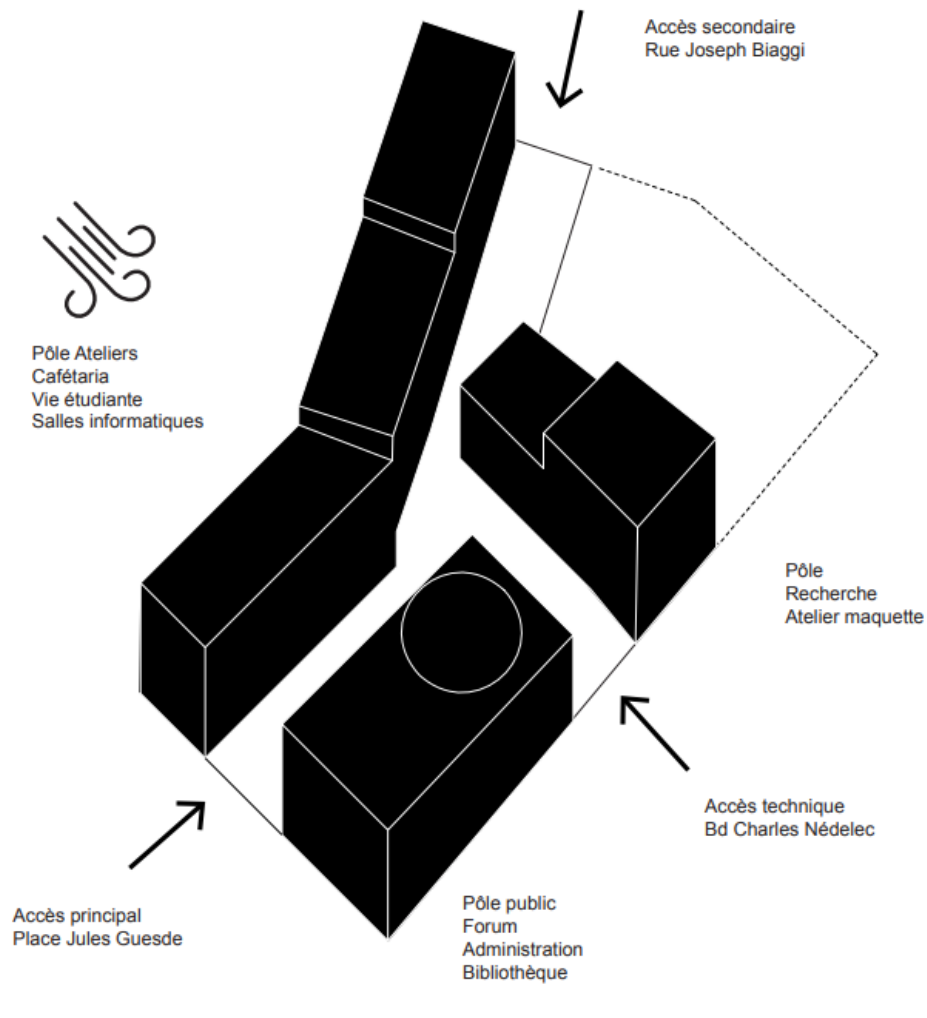
Le regroupement de ces trois établissements d'enseignement supérieur et de recherche dédiés aux problématiques de l'architecture, de l'urbanisme et du paysage au sein d'un même bâtiment constitue ainsi l'Institut Méditerranéen de la Ville et des Territoires (**IMVT**).

L'enjeu de cet équipement unique à l'échelle du bassin méditerranéen est de créer un pôle d'enseignement et de recherche structurant, un véritable « laboratoire de la ville » par le regroupement de ces trois établissements d'enseignement supérieur dédiés aux problématiques de l'architecture, et de l'urbanisme et du paysage, précédemment éclatés sur plusieurs sites universitaires Aixois et Marseillais.

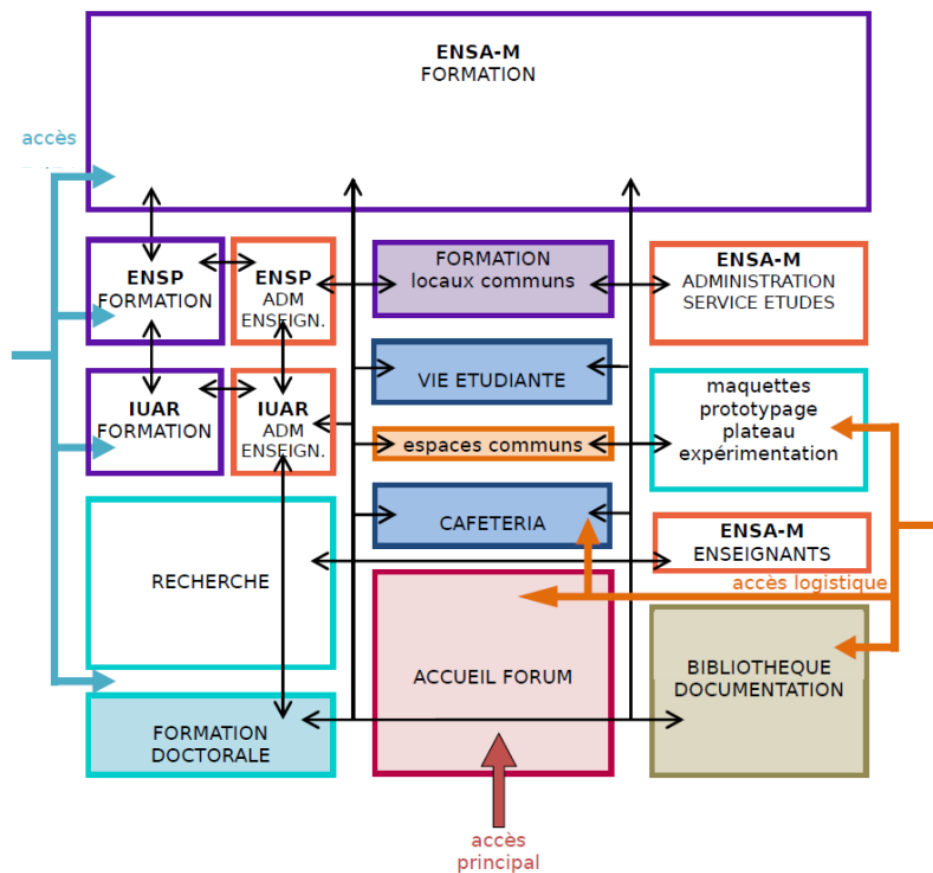
L'objectif est de rassembler dans une logique coopérative ces structures au sein de ce même bâtiment proposant des espaces propres à chaque entité et des espaces communs mutualisés d'enseignement, de recherche, de rencontres, de débats, de projets, en s'appuyant sur le réseau qu'elles ont développé en région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Ventilé selon 3 bâtiments principaux sans sous-sol, le projet se compose ainsi globalement de six pôles (unités fonctionnelles) :

- 1. ACCUEIL-FORUM
- 2. BIBLIOTHEQUE- DOCUMENTATION
- 3. ESPACES DE VIE : VIE ETUDIANTE ET CAFETERIA
- 4. FORMATIONS
- 5. ADMINISTRATION ET ENSEIGNANTS
- 6. RECHERCHE ET EXPERIMENTATION



Le schéma fonctionnel ci-après a été établi par les utilisateurs afin de mettre en évidence l'organisation et les relations principales entre unités fonctionnelles.



L'ensemble représente une surface de 12 728 m² SDP soit environ 10 300 m² SU

L'esquisse (située rue Bernard DUBOIS) représente une surface de 100m².

Les surfaces extérieures représentent environ 8 555 m².

Le zonage des locaux de l'établissement est présenté en annexe 4.

I. 2. 2. TABLEAU DES SURFACES

	Surface (m ²)
Pôle accueil / Forum	2 036
Pôle bibliothèque / Doc	882
Pôle de vie	602
Pôle formation	3 990
Pôle administration enseignant	1 056
Administration : Direction et secrétariat Gal	291
Administration : services des études	141
Pôle Recherche : Expérimentation	1 742

Total circulation intérieures	1 442
Total LT	548
Total général	12 728

I. 2. 3. CONTRAINTES REGLEMENTAIRES

Le bâtiment projeté est un ERP de 1e catégorie de type R (Établissement d'enseignement et de formation) qui inclut des activités de type L (salle d'audition, de conférence, multimédia), Y (musée) et N (Restaurants - Débits de boissons).

L'effectif maximal de sécurité est de 1 860 personnes.

I. 2. 4. STATIONNEMENT

Le programme ne prévoit pas de parking.

Le nombre de places de stationnement vélo est de 163 places.

I. 2. 5. RESTAURATION

Une cafétéria est présente sur le site. Elle n'a qu'un usage interne. Elle se trouve proche du forum et des amphithéâtres.

La cafétéria dispose d'une double ouverture via l'accueil. Elle se compose de deux salles de 100 m² séparées par l'espace de vente et la cuisine.

Un espace repas polyvalent est en place sur le site : repas, travail, réunions informelles, ... Cet espace est donc ouvert et fonctionnel en dehors des heures d'ouverture de la cafétéria.

I. 2. 6. HORAIRE D'EXPLOITATION

Le bâtiment est ouvert de 08h00 à 19h00 du lundi au vendredi.

Le TITULAIRE doit organiser les tâches d'entretien et de nettoyage réguliers sans gêner le bon déroulement des activités du site et de tous les occupants.

Le TITULAIRE propose les horaires de passage journalier dans son Offre, qui deviennent contractuels. Le seul impératif opérationnel concerne le nettoyage des salles d'enseignement qui doit impérativement se faire **avant 8h30**.

Les opérations quotidiennes de nettoyage sont assurées cinq jours par semaine du lundi au vendredi lorsque l'établissement est ouvert.

I. 2. 7. PERIODE DE FERMETURE ANNUELLE

Le bâtiment fait l'objet de deux périodes de fermeture annuelle, de mi-juillet à mi-août (5 semaines, dont les dates précises seront transmises chaque année au titulaire) et durant les vacances de Noël. Si besoin à la demande du

pouvoir adjudicateur, ces périodes sont à favoriser pour la réalisation des opérations de nettoyages les plus conséquentes. En effet, le titulaire sera présent à minima deux semaines pendant la fermeture estivale pour remise en état des bureaux, sanitaires et espaces convenus avec le pouvoir adjudicateur.

Durant ces deux périodes de fermeture annuelles, le Titulaire assure un service minimum, à savoir :

- Nettoyage des bureaux et remise en état des sanitaires (lavage sol et murs) durant la première semaine de fermeture, uniquement.

I. 2. 8. TYPE DE SURFACES

a) Tableau des surfaces

Surface (m²) par type de revêtement de sol et par étage	RDC	R+1	R+2	R+3	R+4	R+5	R+6	R+7	TOTAL
Béton qualitatif	1833	0	0	0	0	0	0	0	1833
Dalle en béton	0	0	447	791	612	37	598	190	2675
Chappe quartzé	1312	116	1721	1232	2426	56	1066	300	8229
Chappe quartzé sur plancher bois	0	0	0	228	0	63	0	230	521
Sol souple sur dalle béton	0	566	752	763	0	330	0	0	2411
Sol souple PVC	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Carrelage	215	29	96	90	48	48	36	36	598
Protection lourde sur étanchéité	0	0	901	0	253	38	1278	454	2924
Caillebotis	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Escaliers intérieurs en béton									960

LEGENDE

	Béton qualitatif sablé avec insert pierre calcaire
	Dalle béton
	Chappe quartzé
	Chappe quartzé sur plancher bois
	Sol souple (PVC)
	Carrelage
	Protection lourde sur étanchéité (chappe quartzé)
	Caillebotis acier 2x2mm

b) Repérage des types de sols

L'annexe 3 du CCTP présente le carnet de repérage des sols du site.

I. 2. 9. EQUIPEMENTS DES SANITAIRES

Les quantitatifs des équipements sanitaires sont estimés dans le tableau suivant :

Equipement	Qté	Marque	Type / Caractéristiques	Localisation	Etage
Barre d'appui relevable	11	Presto	60326	Bât A + B	TN
Barre de maintien PMR	18	Presto	60324	Bât C	TN
Barre de maintien PMR	23	Presto	60324	Bât A + B	TN
Bati support WC	56	Presto	Chasse directe	Bât C	TN
Cuvette WC suspendue	38	Geberit	39150000	Bât C	TN
Cuvette WC suspendue PMR	18	Geberit	500918001	Bât C	TN
Douches	2	Grohe	34146003	Bât B	R+1
Kitchenette	1	Richardson	Frigo + Plaque Cuisson + Evier + Mitigeur	Bât A	R+2
Lavabo	8	Jacob Delafon	Auge - EN290	Bât C	R+2 / R+3
Lavabos ateliers PMR	16				
Lave main	22	Geberit	Renova compact 276145000	Bât C	TN
Lave main	8	Geberit	Renova compact 276145000	Bât A	TN
Lave main PMR	20	Geberit	128557000	Bât C	TN
Lave main PMR	42	Geberit	128557000	Bât A + B	TN
Plonge inox	1	Bime	Cuve 1 évier + égouttoir	Office	RDC
Robinetterie	5				
Robinet de puisage	18				
Robinet de puisage	9				
Vidoir mural	13	Ideal Standard	Porcher S593901	Locaux Ménages	TN
Vidoir mural	2	Ideal Standard	Porcher S593901	Locaux Ménages	R+2 / R+3
Bati support WC	40	Geberit	Chasse réservoir	Bât A + B	TN
Cuvette WC suspendue	10	Vitra	7855B003-6150	Bât A	RDC

II.PERIMETRE ET LIMITES DE PRESTATION

CCTP– Cahier des Clauses Techniques Particulières

II. 1. PERIMETRE D'INTERVENTION

II. 1. 1. DISPOSITIONS GENERALES

La documentation technique existante du site est mise disposition des entreprises dans la consultation, pour leur permettre d'établir leur proposition.

Le TITULAIRE est réputé avoir vérifié le contenu de ces documents techniques et avoir une parfaite connaissance :

- De la constitution des bâtiments,
- Des contraintes dues à leur destination,
- Des conditions particulières d'accès liées à la sécurité et à la spécificité du bâtiment.

Le TITULAIRE ne peut se prévaloir de la méconnaissance ou de l'insuffisance d'informations et faire état des difficultés provenant de l'état ou de l'exécution des installations et équipements du bâtiment, pour ne pas assurer sa prestation partiellement ou en totalité, dans le cadre défini par le C.C.A.P. et le présent C.C.T.P.

II. 1. 2. PERIMETRE DE SERVICE

Le tableau suivant définit le périmètre d'intervention du TITULAIRE ainsi que les délimitations avec le POUVOIR ADJUDICATEUR.

Périmètre de service	TITULAIRE	Pouvoir Adjudicateur	Commentaires
L'entretien ménager à travers le maintien en état de propreté de l'ensemble des locaux	X		
Le nettoyage des sols et des tapis de sol des diverses entrées	X		
Le nettoyage des espaces extérieurs		X	
Le nettoyage du mobilier (meuble, chaise, bureau, etc.)	X		Pour les meubles en hauteur notamment dans les bibliothèques, la partie haute extérieure est nettoyée par le TITULAIRE. Le TITULAIRE assure le nettoyage annuel des étagères et ouvrages de la bibliothèque, y compris les bacs de rangement (CD, revues...)
Le nettoyage intérieur des mobiliers encombrés	X		

Périmètre de service	TITULAIRE	Pouvoir Adjudicateur	Commentaires
Le nettoyage des vitrages et éléments de vitrage (intérieure et extérieure)	X		
Le nettoyage des vitres intérieures	X		
Le nettoyage des équipements sanitaires	X		
Le « vidage » des corbeilles y compris poubelles des bureaux, des ateliers et espaces 'halle, forum..)	X		Le vidage se fait dans des sac poubelles qui sont fermés et déposés dans les containers prévus pour le ramassage de la société d'externalisation des déchets. Le TITULAIRE respecte le tri sélectif.
Le « vidage » des poubelles extérieures et cendriers			
L'approvisionnement et la mise en place des consommables	X		Au regard des équipements présents sur site (locaux sanitaires, poubelles...), le TITULAIRE a l'obligation d'utiliser les supports et accessoires qui sont installés.
L'évacuation des déchets de nettoyage	X	X	Dans le respect de la réglementation concernant l'environnement vers les lieux appropriés sur site et définis avec le POUVOIR ADJUDICATEUR.
Le suivi et la mise à jour de la documentation	X		(Fiche de Données de Sécurité, Bordereaux de Suivi des Déchets...).
Le nettoyage des objets personnels (cadres, bibelot...)		X	
Le nettoyage des extincteurs, RIA, blocs de sortie de secours, les boîtiers d'alarmes incendie		X	

Périmètre de service	TITULAIRE	Pouvoir Adjudicateur	Commentaires
Nettoyage des rayonnages et des étagères encombrés des bureaux administratifs (contrairement aux zones libres des rayonnages et étagères des bibliothèques)		X	Exemple toute bibliothèque accueillant des ouvrages au niveau des étagères ne font pas l'objet de nettoyage par le TITULAIRE excepté au niveau de la partie externe.
Nettoyage des zones libres des rayonnages et étagères des bibliothèques	X		
Entretien matériels informatique, téléphones et photocopieurs des bureaux administratifs	X		
Nettoyage siphon (déchets liquide)	X		
Nettoyage des cabines d'ascenseurs (4 ascenseurs)	X		Parois et sol des cabines d'ascenseurs
Nettoyage intérieur et extérieur de l'électroménager (micro-ondes, réfrigérateurs)	X		
Déneigement, salage		X	
Fournitures et produits de nettoyage	X		
Distributeurs de boisson / machines à café / distributeurs de nourritures		X	
Hall d'accueil	X		
Halle d'expérimentation	X		
Atelier numérique	X		
Atelier maquette	X		

II. 1. 3. LIMITES DE PRESTATION

Les prestations suivantes sont hors contrat et conformément au tableau de périmètre ci-dessus :

- Nettoyage intérieur des mobiliers encombrés : Il s'agit là notamment de tout mobilier tels que des tiroirs de bureaux accueillant des objets personnels des usagers,
- Nettoyage des objets personnels : tout objet tels que des cadres photos, cafetières etc. appartenant aux usagers,
- Nettoyage des équipements de protection incendie et de sécurité incendie,
- Prestation de déneigement et salage,
- Nettoyage des distributeurs de boisson nourriture ou machine à café.
- Nettoyage des locaux techniques pris en charge par le prestataire de maintenance technique.

III. GESTION DU CONTRAT

Le TITULAIRE assure la gestion globale du marché et des opérations correspondantes :

- Assurer une qualité de service et aider à la formalisation des niveaux d'exigence des occupants / utilisateurs, puis à la mise en adéquation entre l'attente des occupants / utilisateurs et le service rendu ;
- Coordonner et gérer, sous sa responsabilité, de façon autonome, exclusive et en toute transparence, l'action de toutes les personnes qui interviennent pour son compte (personnel propre, sous-traitants, fournisseurs, etc.) ;
- Communiquer régulièrement avec le POUVOIR ADJUDICATEUR ;
- S'intégrer totalement dans un processus d'assurance qualité ;
- Être une force de proposition permanente et s'engager dans un plan d'amélioration et d'optimisation continue ;
- Assurer un devoir de conseil et d'assistance.

III. 1. ORGANISATION DU TITULAIRE

Le TITULAIRE dispose, pour l'exécution des prestations dues au présent marché, d'une équipe constituée :

- Du Responsable Technique et Administratif (R.T.A),
- D'un contremaître,
- Des agents de propreté.

L'équipe doit être augmentée en conséquence pour faire face aux opérations de nettoyage exceptionnelles rendus nécessaires pour atteindre le niveau de qualité visés par le présent MARCHE. Ces opérations sont comprises dans le forfait.

L'organigramme nominatif et fonctionnel de l'équipe intervenant sur le site d'une part et de l'agence ou de la représentation locale prenant en charge l'établissement d'autre part, est remis avec le marché, et modifié si nécessaire au démarrage des prestations.

Le TITULAIRE peut modifier l'organigramme après accord du POUVOIR ADJUDICATEUR demandé 15 (quinze) jours avant la date d'entrée en vigueur du nouvel organigramme.

Les agents composant l'équipe : RTA, contremaître et agents de propreté sont désignés par le TITULAIRE avec l'agrément préalable du POUVOIR ADJUDICATEUR.

Afin de satisfaire aux obligations de résultat fixées au présent marché, le POUVOIR ADJUDICATEUR se réserve le droit à tout moment et sans avoir à en justifier de demander :

- Le remplacement de tout membre du personnel du TITULAIRE ou même de lui refuser l'accès des lieux en tout ou partie,
- Le renforcement en qualification du personnel du TITULAIRE,

Il est entendu que ces moyens en personnel sont minimaux et que le TITULAIRE doit mettre les moyens nécessaires pour assurer la totalité des prestations.

L'organisation du personnel d'exécution, détaillée dans la proposition, devient contractuelle en tant qu'organisation minimale pour la durée du marché.

Les fiches de poste définies par le TITULAIRE dans son offre sont rendues contractuelles.

Le TITULAIRE s'engage, en cas d'absence imprévisible d'un agent, à en informer le POUVOIR ADJUDICATEUR, à assurer son remplacement dans les plus brefs délais et à faire assurer les prestations conformément au marché, y compris par un renforcement de l'équipe le lendemain.

Le personnel du TITULAIRE est remplacé pendant ses congés ou absences par un personnel de qualification équivalente.

III. 1. 1. RESPONSABLE TECHNIQUE ET ADMINISTRATIF – RTA

La durée de la présence du R.T.A. sur le site et la durée totale d'affectation du R.T.A. au présent marché sont fixées par le TITULAIRE dans son offre.

Le poste est tenu par un agent du TITULAIRE ayant la qualification, l'expérience et le pouvoir de décision requis de niveau responsable d'affaire et avoir une formation en Hygiène et Environnement. Les références doivent être produites.

Le R.T.A, qui est l'interlocuteur du POUVOIR ADJUDICATEUR pour les questions administratives :

- ⊕ Prend connaissance au moins une fois par semaine des informations concernant l'exécution des prestations dues au présent marché,
- ⊕ Vérifie que les actions de nettoyage périodiques sont réalisées conformément au planning prévisionnel d'intervention,
- ⊕ Contrôle le respect des règlements de sécurité et d'hygiène,
- ⊕ Assiste le contremaître et règle si nécessaire les problèmes d'ordre technique et établit les devis de service,
- ⊕ Représente le TITULAIRE aux réunions de coordination,
- ⊕ Assure la gestion financière du marché,
- ⊕ Assiste le POUVOIR ADJUDICATEUR,
- ⊕ Prend contact quotidiennement avec le contremaître.

Le R.T.A. est assisté autant que de besoin par le personnel du TITULAIRE pour les qualifications et compétences nécessaires à la réalisation de toutes les prestations du marché.

III. 1. 2. CONTREMAITRE

Le poste est tenu par un agent du TITULAIRE ayant une formation spécifique en propreté de niveau minimal correspondant au CAP Maintenance et Hygiène des locaux. Les références doivent être produites. Compte tenu de la nature et de l'importance du site, la présence du contremaître est intermittente.

Le contremaître affecté au site est présent à la demande et si nécessaire aux heures de présence du personnel du POUVOIR ADJUDICATEUR.

Le contremaître :

- ⊕ Représente le chef d'équipe des agents sur site,
- ⊕ Effectue les contrôles qualités,
- ⊕ Encadre, coordonne et contrôle les actions des intervenants du TITULAIRE et les interventions des éventuelles entreprises sous-traitantes,
- ⊕ Organise et encadre les actions de nettoyage périodiques en s'assurant qu'elles sont réalisées conformément au planning prévisionnel d'intervention. A ce titre, un planning par espace doit être affiché à l'entrée des espaces,
- ⊕ Prend en compte les demandes d'intervention provenant des usagers ;
- ⊕ Contrôle le respect des règlements de sécurité et d'hygiène, et des consignes données par le POUVOIR ADJUDICATEUR,
- ⊕ Effectue une ronde journalière exhaustive des locaux, et contrôle l'exécution des tâches et consigne sa ronde sur le registre de ronde,
- ⊕ Prend connaissance des informations notées sur le cahier de liaison,
- ⊕ Entre en contact avec le POUVOIR ADJUDICATEUR au moins une fois par semaine,
- ⊕ Assure la gestion et l'approvisionnement des consommables et lance les commandes,
- ⊕ Règle les problèmes d'ordre technique,
- ⊕ Tient à jour les différents documents décrits dans le présent C.C.T.P,
- ⊕ Participe à toute réunion ou visite de contrôle organisée par le POUVOIR ADJUDICATEUR,
- ⊕ Établit les rapports spécifiques,
- ⊕ Prend connaissance quotidiennement des informations notées sur le cahier de liaison,
- ⊕ Participe à toute réunion ou visite de contrôle à la demande de le POUVOIR ADJUDICATEUR ou de son représentant désigné, même en dehors de ses horaires de présence normaux.

Le contremaître est un chef d'équipe et est assisté autant que besoin par le RTA.

Le contremaître porte ses observations sur le registre de ronde.

Afin de pouvoir être joint en permanence sur le site, le TITULAIRE dotera le contremaître d'un téléphone portable.

III. 1. 3. AGENTS DE NETTOYAGE ET D'ENTRETIEN

Le marché intègre différents profils en termes de nettoyage. Il s'agit notamment des :

- **Agents de nettoyage ou agent de propreté** : Le métier d'agent de nettoyage est un métier œuvrant pour l'hygiène et la propreté des locaux de toute sorte. Les agents interviennent dans l'entretien et le nettoyage des locaux (bureaux, circulations ; salles, sanitaires etc.).
- **Agents de nettoyage vitres** : Les agents de nettoyage de vitres sont qualifiés laveurs de vitres, vitrines, glaces. Ce métier œuvrant peut nécessiter l'utilisation d'équipements de type nacelle pour tout travail en hauteur, cela nécessite ainsi une spécialisation.

Les références des agents doivent être produites. Chaque agent, qui exécute les tâches désignées par le contremaître :

- ⊕ Est responsable d'un secteur avec les clefs d'ouverture des locaux de ce secteur,
- ⊕ Prend et remet les clefs après exécution des prestations,
- ⊕ Signale toute anomalie concernant la sécurité des personnes et des biens qu'il peut observer au cours de sa prestation, et toute erreur dont il peut être responsable ; en particulier, il signale les dommages concernant les revêtements de sol et de mur et nécessitant leur remplacement, et tous engorgements des tuyauteries.

III. 1. 4. PLANNING DE PRESENCE

Dans le cadre de l'exécution du marché, le TITULAIRE fournit un planning hebdomadaire de présence type *a minima* suivant l'exemple ci-dessous :

Personnel	Planning du Lundi au Vendredi																											
	6 h	7 h	8 h	9 h	10 h	11 h	12 h	13 h	14 h	15 h	16 h	17 h	18 h	19 h	20 h	21 h	22 h	23 h	0 h	1 h	2 h	3 h	4 h	5 h				
RTA																												
Contremaitre																												
Agents																												

Celui-ci présente les horaires de présence définitifs du personnel du TITULAIRE suivant les jours de la semaine.

Situation 1 : ouverture au public : planning définit du lundi au vendredi,

Situation 2 : fermeture de l'établissement : planning sur demande si des commandes ponctuelles sont passées.

III. 1. 5. HABILITATIONS

Le TITULAIRE s'engage à ce que son personnel soit habilité pour la pratique professionnelle d'opérations spécifiques à son activité et à communiquer, au POUVOIR ADJUDICATEUR, les différentes procédures d'habilitation, ou attestation de formations.

Exemples d'activités à risques, pour ce marché :

Activités à risques	Aptitudes ou Habilitations
Travaux en hauteur	Aptitude médicale de travail en hauteur en cours de validité + formation selon le type de travaux

Nettoyage à l'aide de plates-formes élévatrices mobiles de personnel	Certificat d'aptitude à la conduite en sécurité C.A.C.E.S. en cours de validité
---	--

III. 2. REUNIONS ET RAPPORTS PERIODIQUES

Les réunions et points réguliers sont indiqués ci-après, avec leur fréquence et les interlocuteurs attendus.

	TITULAIRE		POUVOIR ADJUDICATEUR
	RTA	Contremaître	
Point occasionnel <i>Réunion à la demande de l'une des parties</i>	X	X	X
Réunion de fin de prise en charge <i>Le TITULAIRE adresse le rapport de prise en charge</i>	X	X	X
Réunion annuelle <i>Bilan annuel d'activité, Revue de Marché et plan de progrès, mise à jour du plan de prévention, ajustements des Plans d'Entretiens, bilan annuel RSE</i>	X	X	X
Réunion de fin de marché <i>Le TITULAIRE adresse le rapport de fin de marché</i>	X	X	X

III. 2. 1. REUNIONS PERIODIQUES

Réunion de lancement de marché / Réunion de prise en charge

Suite à la notification du marché, le POUVOIR ADJUDICATEUR organise une réunion de lancement de marché avec le TITULAIRE. Les points suivants doivent être à l'ordre du jour :

- Une lecture en commun des différents documents du marché ;
- Liste du personnel,
- Horaires des interventions,
- L'élaboration et la signature du plan de prévention (version provisoire) ;
- La fourniture de la liste des personnes pouvant intervenir sur site, avec leurs qualifications / habilitations et la copie de leur carte nationale d'identité ;
- L'examen du planning des prestations à présenter par le TITULAIRE ;
- La présentation de la méthodologie de prise en charge par le TITULAIRE ;
- La mise au point du formalisme de la fiche d'intervention ;
- La prise en compte des équipements du périmètre.

Dans la période entre la réunion de lancement de marché et la réunion de fin de prise en charge, le POUVOIR ADJUDICATEUR organise autant de réunions que nécessaire pour s'assurer de la mise en place organisationnelle du marché et de la prise en compte des locaux.

Réunion de fin de prise en charge

A l'issue de la prise en charge, le POUVOIR ADJUDICATEUR organise une réunion au cours de laquelle le TITULAIRE présentera notamment :

- Le planning prévisionnel annuel d'entretien mis en œuvre le jour de l'entrée en vigueur du marché et mis à jour suite à la prise en charge. Ce planning précise le temps prévisionnel passé par type de locaux et de surfaces ;
- Un procès-verbal de prise en charge contenant les éléments suivants :
 - Le mode opératoire utilisé,
 - L'inventaire et l'état des équipements de son périmètre,
 - Une synthèse des dysfonctionnements relevés,
 - L'inventaire des équipements en stock en identifiant les produits et accessoires et le réapprovisionnement,
 - L'inventaire des documents techniques mis à la disposition du TITULAIRE,
 - Les documents de suivi et de traçabilité mis en place (ex : rapport d'activité mensuel et annuel avec indicateurs de suivi de performance, etc.).

Réunion annuelle

Chaque année, le POUVOIR ADJUDICATEUR organise une réunion durant laquelle le TITULAIRE présente :

- Le plan d'entretien annuel de l'année écoulée N et de l'année N+1 ;
- Une analyse des différentes interventions pour optimiser le fonctionnement du marché durant l'année suivante ;
- Une mise à jour si nécessaire du plan de prévention.

Au cours de ces réunions sont abordés les moyens permettant d'améliorer les aspects :

- Qualitatifs ;
- Organisationnels ;
- Économiques ;
- Sociaux ;
- Sécuritaires ;
- Environnementaux.

Le TITULAIRE présente le bilan des exécutions visant l'amélioration permanente, en rapport à ses objectifs décrits dans son Plan de Progrès. Le TITULAIRE présente à cette occasion son bilan RSE en lien avec le marché de nettoyage.

Réunion de fin de marché

En cas de fin de marché ou fin anticipée de marché le POUVOIR ADJUDICATEUR et le TITULAIRE organise une réunion de fin de marché. Le TITULAIRE restitue alors ses prestations dans un rapport. Cette réunion est assimilée à un bilan général des activités et spécificités sur site.

III. 2. 2. RAPPORTS D'ACTIVITE PERMANENTS

Rapport de contrôle qualité

Le TITULAIRE doit mettre en place un contrôle qualité interne impartial, au minimum mensuel, qui a pour objet de garantir le résultat, en mettant en évidence les points faibles, par une visite approfondie sur un échantillon de locaux et d'équipements conformément à l'article IV. 4.

Le contrôle qualité est effectué par un agent du TITULAIRE, avec une qualification à justifier. Le rapport de visite est remis au POUVOIR ADJUDICATEUR lors des réunions de coordination mensuelles. La méthode décrite par le TITULAIRE dans son offre doit reprendre les éléments exigés dans le présent C.C.T.P.

Main courante

Le TITULAIRE tient à jour un journal de bord sur lequel sont consignés tous les événements et en particulier l'entrée de son personnel, nom et heure d'arrivée et de départ (émargement). Ce registre est en possession de l'agent d'accueil (ou du poste de garde) du site et consultable par le POUVOIR ADJUDICATEUR à tout moment.

Cahier de liaison

Le TITULAIRE met en place un cahier de liaison où sont classées les fiches d'observation émanant du POUVOIR ADJUDICATEUR. Le contremaître en prend connaissance à chaque visite lors de ses rondes.

Rapport annuel d'activité

A partir des mentions portées sur les différents registres, le TITULAIRE établit chaque année un rapport mentionnant pour l'année écoulée :

- ⊕ L'organigramme du personnel présent dans l'établissement, avec les durées de présence,
- ⊕ Les problèmes et incidents particuliers émanant des observations du registre de ronde et cahier de liaison,
- ⊕ Les comptes-rendus circonstanciés, en cas d'incident sérieux, tels que décrits plus haut,
- ⊕ L'ensemble des bons de travaux et bons de commande,
- ⊕ Les consommables utilisés et leur coût,
- ⊕ Le plan de progrès : définition des actions permettant l'amélioration de la performance technique, financière, sociale et environnementale,
- ⊕ Le suivi des déchets,
- ⊕ Le planning d'intervention annuelle passé et à venir,
- ⊕ Le contrôle qualité.

Le TITULAIRE diffuse ce rapport au POUVOIR ADJUDICATEUR au plus tard vingt jours calendaires après la fin de l'année considérée.

III. 2. 3. RAPPORT DES ACTIONS

Le TITULAIRE doit fournir toutes les informations et tous les documents nécessaires au POUVOIR ADJUDICATEUR notamment sur la gestion de stock, le mouvement du personnel, les interventions de nettoyage et les mises à jour de méthodologie de nettoyage.

III. 2. 4. RAPPORTS SPECIFIQUES

Evènement

En cas d'évènement important, le TITULAIRE rédige sur simple demande du POUVOIR ADJUDICATEUR, dans un délai maximal d'une journée, un rapport détaillé décrivant le désordre constaté, ses causes et les moyens d'y remédier.

De plus, en cas de constatation d'anomalie ayant une incidence sur la sécurité des personnes et des biens, il avertit immédiatement le POUVOIR ADJUDICATEUR.

Compte rendu de réunion

Le TITULAIRE transmet un compte rendu à chaque réunion où celui-ci est présent. Ce compte rendu résumera les actions et points abordés afin de conserver une traçabilité. Le format reste du ressort du TITULAIRE et est validé par le POUVOIR ADJUDICATEUR.

Le TITULAIRE diffuse ce compte rendu au POUVOIR ADJUDICATEUR au plus tard huit jours calendaires après la date de la réunion considérée.

Rapport de fin de marché

En cas de fin de marché ou de fin anticipée de marché, le TITULAIRE produit un rapport de fin de marché présentant un bilan exhaustif de toutes les prestations réalisées sur site. A cette occasion toute la documentation (fiches salariés, compte rendu de toutes les réunions, rapports d'activité, cahier de liaison, registre de ronde, fiches technique et FDS etc.) est transmise.

Le TITULAIRE diffuse ce rapport au POUVOIR ADJUDICATEUR au plus tard trente jours calendaires après la date de notification de fin de marché.

III. 3. OUTILS DE GESTION DES PRESTATIONS

III. 3. 1. GESTION DE LA DOCUMENTATION

Le TITULAIRE stocke toute la documentation du marché en format numérique sur une plateforme accessible de son choix. Cette organisation transparente permet au POUVOIR ADJUDICATEUR de trouver tout document concernant le marché (devis, compte rendu, reporting etc.) de manière fluide et sans délai.

La gestion de la documentation est établie de manière à avoir :

- Des documents triés, référencés et datés,
- Un maximum de document en format numérique et exploitable (format DWG et PDF).

III. 3. 2. GESTION DES DEMANDES D'INTERVENTION

a) Signalement par le POUVOIR ADJUDICATEUR

Un cahier de liaison est mis en place sur site à disposition du POUVOIR ADJUDICATEUR. Ce cahier permet de tenir compte du degré de satisfaction des usagers. Il doit être consulté quotidiennement par le TITULAIRE. Le POUVOIR ADJUDICATEUR met également en place une adresse électronique pour recevoir les doléances. Celles-ci sont rapportées par le TITULAIRE dans le cahier du site. Les doléances peuvent représenter le point de départ d'une opération de vérification.

b) Signalement par le TITULAIRE

Le TITULAIRE informe le POUVOIR ADJUDICATEUR de toutes les difficultés dans l'exécution des prestations. Il signale par écrit toutes les anomalies constatées :

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

La note de signalement mentionne le bâtiment, l'étage concerné, la localisation de la zone affectée et le type d'anomalie constatée.

III. 3. 3. OUTIL DE CONTROLE DES PRESTATIONS

Le TITULAIRE met à disposition sa solution numérique de contrôle des prestations. L'outil permet d'effectuer les contrôles présentés au IV. 4. et présentera *a minima* les fonctionnalités suivantes :

- Calcul de la performance atteinte en fin de contrôle par local,
- Attribution des points de contrôle par local (sol, mur, plafond etc.),
- Attribution des critères qualité,
- Prise de photo,
- Extraction de rapports de contrôle,
- Signatures de fiche de contrôle.

L'outil de contrôle du TITULAIRE est mis à la disposition du POUVOIR ADJUDICATEUR. Par conséquent son utilisation sans la présence du TITULAIRE est rendue possible notamment pour les contrôles inopinés.

III. 3. 4. OUTIL DE TRAÇABILITE DES INTERVENTIONS

Le TITULAIRE met en place un suivi des passages des agents en fonction des locaux. Les passages seront relevés en fonction des locaux sur le parcours de ronde.

Le POUVOIR ADJUDICATEUR encourage toute innovation sur le suivi de la traçabilité notamment en termes d'outil numérique.

III. 4. FOURNITURES ET CONSOMMABLES

III. 4. 1. CARACTERISTIQUES DU MATERIEL

Le TITULAIRE met en place l'ensemble des moyens conformes à la réglementation nécessaire à la bonne exécution de ses prestations, matériels, outillages, moyens de levage, chariots de stockage individuels. Le matériel mis en place par le TITULAIRE à la prise en charge du marché est neuf, le POUVOIR ADJUDICATEUR se réservant le droit d'en demander la justification.

La liste de ces matériels et produits entreposés dans le bâtiment est soumise à l'accord préalable du POUVOIR ADJUDICATEUR. Le TITULAIRE en demeure le responsable.

Les matériels sont en conformité avec les normes et règlements de sécurité. Tout matériel non conforme ou dangereux est mis immédiatement hors service et remplacé par le TITULAIRE, à ses frais.

Les matériels et produits sont rangés et nettoyés immédiatement après usage.

Toute modification ultérieure du parc de matériel et des produits est soumise à l'accord préalable du POUVOIR ADJUDICATEUR, qui se réserve le droit d'interdire les matériels dont l'utilisation lui paraît susceptible de provoquer des dégradations, ou de compromettre la sécurité des usagers. Le TITULAIRE est tenu de remplacer, à ses frais, tout matériel refusé.

Le TITULAIRE est tenu de remplacer tout matériel dans un délai maximal d'une journée : exemple un matériel en panne pendant les prestations effectuées le matin est remplacé avant le début des prestations du lendemain matin. Le branchement simultané de plusieurs appareils électriques sur la même prise, même par l'intermédiaire de fiches multiples, est interdit.

Les échafaudages sont conformes à la réglementation. Les matériels ne sont, en aucun cas, en contact direct avec les parois verticales. Les extrémités supérieures des plateformes individuelles roulantes légères (PIRL) sont protégées, leurs pieds sont munis de patins protecteurs. Les éléments doivent prendre appui par l'intermédiaire de protections souples de manière à ne pas détériorer les revêtements.

En aucun cas les meubles ne peuvent être utilisés comme moyen de surélévation.

Le TITULAIRE évite de laisser l'eau couler inutilement et évite toute destruction ou dégradation des canalisations d'évacuation.

Le TITULAIRE établit un stock de matériel (chariot, aspirateurs, aspirateurs à eau etc.) sur site afin de tenir compte de toute panne ou casse intervenant au cours des prestations. Le stock ne pourra être inférieur à 10 % du matériel courant utilisé.

L'ensemble des matériels à demeure sur le site comme les chariots de lavage, les aspirateurs, et monobrosses, aspirateurs à eau sont neufs à la prise en charge des sites.

III. 4. 2. CARACTERISTIQUES DES PRODUITS

Le TITULAIRE fournit tous les produits d'entretien, recharges et fournitures nécessaires à l'exécution des prestations, qui sont soumis à l'accord préalable du POUVOIR ADJUDICATEUR.

Ces produits doivent être écolabellisés ou de première qualité, non corrosifs et adaptés aux surfaces à nettoyer et à entretenir et ne pas provoquer d'allergie ou d'irritation en particulier pour les téléphones.

Les produits utilisés pour l'entretien des vitres sont inodores ; après nettoyage, les encadrements (de type châssis et coffrages contenant les stores extérieurs) des surfaces nettoyées sont rincés à l'eau claire afin que ne subsiste aucune trace.

Le POUVOIR ADJUDICATEUR se réserve le droit d'interdire les produits dont l'utilisation lui paraît susceptible de provoquer des dégradations, ou de compromettre la sécurité des usagers. Le TITULAIRE est tenu de remplacer, à ses frais, tout produit refusé. Tous dommages causés aux installations ou équipements sont réparés par le TITULAIRE. De plus les frais d'analyses effectuées par le POUVOIR ADJUDICATEUR qui décèleraient une fraude dans les produits employés, sont à la charge du TITULAIRE.

Toute modification ultérieure des produits et leur qualité est soumise à l'accord préalable du POUVOIR ADJUDICATEUR.

Le TITULAIRE s'engage à :

- Privilégier l'utilisation de produits de nettoyage éco-labellisés,
- Privilégier les labels environnementaux,
- Utiliser du matériel de nettoyage prenant en compte les caractéristiques suivantes :
 - Eco conception (fabrication, utilisation, destruction),
 - Consommation énergétique (étiquette énergétique),
 - Consommation d'eau,
 - Niveau sonore (décibel),
 - Ergonomie,
 - Recyclage.
- Fournir la fiche de données de sécurité (FDS) intégrant :
 - Rubrique 3 : Composition - information sur les composants
 - Rubrique 6 : Précaution de manipulation, d'emploi et de stockage
 - Rubrique 8 : Contrôle exposition – Protection individuelle
 - Rubrique 11 et 12 : Informations toxicologiques et écologiques
 - Rubrique 15 : Information réglementaire concernant la classification et l'étiquetage du produit
- Lister du matériel et produits employés pour chaque opération.

Les produits désinfectants qui ne répondent à aucun label, car ils contiennent des biocides et qui sont par nature des produits actifs susceptibles d'avoir des effets nuisibles sur la santé ou sur l'environnement, doivent faire l'objet d'une information auprès du personnel quant au dosage à utiliser.

Le POUVOIR ADJUDICATEUR peut à tout moment effectuer le contrôle du stock du TITULAIRE en contradiction des rapports de gestion de stock fournis par le TITULAIRE.

Les produits sanitaires notamment le papier toilette, savons, désodorisants, sont fournis et mis en place par le TITULAIRE. Ils sont suffisamment approvisionnés pour que les distributeurs ne soient vides à aucun moment de la journée.

En cas de panne d'un appareil distributeur, des produits de remplacement doivent être mis à la disposition immédiate du POUVOIR ADJUDICATEUR et mis en place par le TITULAIRE jusqu'à la réparation ou le remplacement de l'appareil.

Il est précisé qu'il n'existe aucun local de stockage de produits dangereux dans les bâtiments. Le TITULAIRE ne peut en aucun cas stocker de tels produits dans l'enceinte du site, autres que ceux nécessaires à sa consommation journalière.

IV. PRESTATIONS DU MARCHE

CCTP– Cahier des Clauses Techniques Particulières

IV. 1. GENERALITES

Le phasage du Marché est le suivant :



- Prise en charge : du 01 juillet 2026 au 20 août 2026
- Prestations courantes année 1 : du 01 juillet 2026 au 30 juin 2027
- Prestations courantes année 2 : du 01 juillet 2027 au 30 juin 2028
- Prestations courantes année 3 : du 01 juillet 2028 au 30 juin 2029

IV. 1. 1. ACCES AUX LOCAUX DU SITE

Le POUVOIR ADJUDICATEUR remet aux agents de nettoyage, les clefs et les pass nécessaires pour effectuer l'entretien des locaux. A la fin de chaque intervention, les agents de propreté doivent restituer les clefs et les pass. Ces clés sont gardées au poste de garde.

Le POUVOIR ADJUDICATEUR élabore, au plus tard dans le mois suivant la date de notification, un protocole de mise à disposition et de restitution des clés, badges ou instruments d'accès aux locaux, mettant clairement en évidence la responsabilisation à un niveau ou un autre du TITULAIRE quant à la conservation des clés, badges ou aux autres instruments d'accès. Dans tous les cas, le TITULAIRE a l'obligation stricte de signaler immédiatement toutes pertes et de prendre en charge sans délai les changements de serrures venant à se révéler nécessaires.

IV. 1. 2. LOCAUX MENAGE

a) Locaux de stockage

Le POUVOIR ADJUDICATEUR met à disposition un local de stockage (14 m²) dans le bâtiment pour le stockage des appareils et produits. Puis des locaux sont à dispositions dans l'ensemble des bâtiments aux différents étages (2,5m²).

Toutes les précautions doivent être prises pour que les produits stockés ne laissent aucune trace sur le sol. Les mobiliers des locaux de stockage sont à la charge du TITULAIRE. Le TITULAIRE doit organiser le stockage en toute sécurité., si besoin, le TITULAIRE fournit une armoire de sécurité. Le stockage en vrac des produits pulvérulents est interdit. Un stockage ordonné et en conformité avec la réglementation est impératif. Le POUVOIR ADJUDICATEUR se réserve le droit de faire évacuer par le TITULAIRE ou aux frais de ce dernier tout stockage anarchique constaté.

Aucun appareil, matériel et produit appartenant au TITULAIRE, ne doit être stocké en dehors des emplacements autorisés ou laissé sans rangement après chaque intervention. Il est précisé que le POUVOIR ADJUDICATEUR se garde le droit d'accès, pour des visites de contrôle, à tous les locaux de rangement placés sous la responsabilité du TITULAIRE pour l'exécution du présent marché.

b) Locaux vestiaires, sanitaires

Des locaux vestiaires et sanitaires sont mis à la disposition du TITULAIRE.

Il est interdit d'entreposer des produits ou matériels dans ces locaux. Les mobiliers des locaux vestiaires sont à la charge du TITULAIRE.

L'entretien de ces locaux ménage et vestiaires sont à la charge du TITULAIRE. Le TITULAIRE s'engage à maintenir en parfait état de propreté et de rangement les locaux mis à sa disposition par le POUVOIR ADJUDICATEUR pour l'exercice de sa mission.

IV. 1. 3. ÉNERGIE ELECTRIQUE ET EAU MISE A DISPOSITION

Les fournitures d'énergie électrique et d'eau nécessaires à l'exécution proprement dite des prestations sont assurées, dans la mesure des moyens techniques, gratuitement par le POUVOIR ADJUDICATEUR.

Le choix des lieux de branchement des appareils électriques est à valider avec le POUVOIR ADJUDICATEUR. Les appareils du type mono-brosse ou autres demandant une puissance spécifique ne doivent pas être branchés sur des prises ou des multiprises ne supportant pas cette puissance. Les appareils ne doivent pas être branchés sur des prises étant utilisées pour d'autres appareillages, même par l'intermédiaire de fiches multiples.

Il est formellement interdit de raccorder le matériel électrique portatif sur les prises de courant 220 Volt destinées exclusivement au raccordement d'appareils informatiques. Tout dommage causé aux installations électriques par l'utilisation de matériel non conforme aux règles de sécurité est imputé au TITULAIRE.

Le TITULAIRE s'engage à ne faire aucune modification technique sur les installations ou aménagements existants des locaux visés par le présent marché. Le TITULAIRE peut faire la demande de modifications techniques qu'il considère nécessaires à ces prestations auprès du POUVOIR ADJUDICATEUR, qui étudie la demande.

Tout dommage causé aux installations et équipements est mis à la charge du TITULAIRE. Ce point peut être vérifié en cours de marché.

IV. 1. 4. CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS

Le TITULAIRE doit justifier qu'il peut disposer de matériels tenus en réserve pour parer tout incident dans sa prestation.

Dans le cadre de ses prestations, le TITULAIRE doit :

- Protéger les plinthes et mobiliers avant le passage de tout appareillage sur le sol (roto brosse, aspirateur...):
- Remettre en place le mobilier et les objets déplacés ainsi que les corbeilles à papiers, pendant l'exécution des travaux de nettoyage des sols ou de vitrerie,
- En fin de travail et en l'absence de personnel dans les bureaux, éteindre l'éclairage, fermer les portes et les fenêtres,
- Évacuer le plus rapidement possible des étages les sacs de déchets.

Il est interdit au TITULAIRE :

- De laisser du matériel ou tout équipement entreposé dans les circulations ou sur les paliers,
- De stocker de façon prolongée les sacs de déchets ou de papiers à recycler dans les étages, proches des ascenseurs et dans les ascenseurs,
- D'utiliser les chaises, tables ou meubles divers en lieu et place d'escabeau pour accéder aux ouvrages à nettoyer,
- D'utiliser les téléphones, photocopieuse sauf cas exceptionnels et avec l'accord du POUVOIR ADJUDICATEUR,
- D'effectuer des actions extraprofessionnelles de nature à provoquer des désordres (tenue de réunion, distribution de tracts, affichage, laceration d'affiches, manipulations injustifiées de machines, etc.),
- De laver manuellement à la serpillière traditionnelle,

- D'une manière générale, aussi bien pour des motifs de sécurité que pour la bonne conservation des matériaux, de monter ou de prendre appui sur les radiateurs, les tuyauteries, les menuiseries métalliques...

IV. 1. 5. GESTION DES DECHETS LIES A L'ACTIVITE DU TITULAIRE

Le TITULAIRE assure quotidiennement le conditionnement, l'enlèvement et la destruction de tous les déchets, matériels, matériaux, équipements et matériels usagés que son activité génère dans le cadre du présent marché. A ce titre, le TITULAIRE respecte scrupuleusement le tri sélectif.

Le conditionnement, l'enlèvement et la destruction doivent respecter les normes et la réglementation en vigueur durant toute la période d'exécution du marché, notamment celles relatives à l'environnement.

À tout moment le TITULAIRE doit apporter la preuve de la parfaite traçabilité du processus de traitement des déchets (Certificats de destruction, Agréments de transport, Bordereaux de suivi des déchets, etc..).

Tous les documents relatifs à la gestion des déchets doivent être répertoriés et accessibles à tout moment par le POUVOIR ADJUDICATEUR.

IV. 2. PERIODE DE PRISE EN CHARGE

Dès la notification de son marché, le TITULAIRE prépare les outils d'organisation et de gestion du nettoyage tel que défini dans le présent C.C.T.P. **Le TITULAIRE fournit dans le mois qui suit la notification de son marché au POUVOIR ADJUDICATEUR :**

- ⊕ La liste exhaustive des produits proposés pour l'exécution des prestations,
- ⊕ Une notice détaillée précisant notamment la provenance, l'origine et la composition de chaque produit (fiche de sécurité),
- ⊕ Un procès-verbal d'essai précisant notamment le potentiel hydrogène (PH) et certifiant la conformité de chacun des produits à la réglementation en vigueur en matière de biodégradabilité des éléments tensio-actifs,
- ⊕ Un échantillon référencé de ces produits,
- ⊕ Le planning des actions dont la périodicité est supérieure à la semaine,
- ⊕ Le planning des actions à effectuer une fois par semaine,
- ⊕ Le cahier de liaison et registre de ronde,
- ⊕ Les matériels et dispositifs de protection,
- ⊕ La liste des matériels proposés pour l'exécution des prestations et la sécurité des usagers et de son personnel,
- ⊕ Une notice technique détaillée précisant notamment les caractéristiques, et l'origine de ces matériels,
- ⊕ Des références d'utilisation,
- ⊕ Le plan de prévention pour signature du représentant du chef d'établissement,
- ⊕ Le déploiement du contrôle qualité fixé au C.C.T.P.,
- ⊕ Tous autres documents qui lui paraissent devoir être produits.

Le TITULAIRE propose l'organisation des interventions de son personnel, présente les agents à l'agrément du POUVOIR ADJUDICATEUR.

Le TITULAIRE prépare et contrôle la liste nominative du personnel amené à intervenir au titre de son marché, pour l'agrément préalable par le POUVOIR ADJUDICATEUR.

L'exécution des prestations est effective dès la période de prise en charge.

Documentation fournie par le POUVOIR ADJUDICATEUR

Les documents techniques existants (DOE, DIUO, notices...) sont remis au TITULAIRE au démarrage du Marché.

Une liste de ces documents est établie par le TITULAIRE de manière contradictoire en début de marché. A l'expiration du marché, le TITULAIRE doit restituer l'intégralité de cette documentation. Il reconstitue à ses frais les pièces détruites ou perdues.

Cette documentation reste la propriété du POUVOIR ADJUDICATEUR et n'est utilisée par le TITULAIRE qu'aux strictes fins d'exécution des prestations décrites dans le présent CCTP. Si le TITULAIRE le souhaite, il pourra reproduire ces documents à ses frais à condition d'en prévenir préalablement le POUVOIR ADJUDICATEUR. Les copies réalisées deviennent la propriété du POUVOIR ADJUDICATEUR à l'expiration du marché.

Le TITULAIRE assure la mise à jour de l'ensemble des documents, en cas de modification des installations ou équipements consécutive à ses interventions.

Chaque fois que le TITULAIRE constate une erreur dans les documents mis à sa disposition, il doit en informer le POUVOIR ADJUDICATEUR et apporter les corrections, s'il y a lieu.

Le défaut de mise à jour des documents constatée par le POUVOIR ADJUDICATEUR entraîne l'application des pénalités prévues au CCAP.

IV. 3. PRESTATIONS COURANTES

IV. 3. 1. DESCRIPTION DES PRESTATIONS COURANTES

Les prestations à réaliser correspondent aux natures et fréquences minimales (indiquées dans l'annexe 2) du présent CCTP. L'information ci-dessous est non exhaustive et uniquement donnée à titre indicatif. Le TITULAIRE prend le soin de bien identifier et décrire les prestations de manière exhaustive dans son mémoire technique

Le TITULAIRE s'engage également à utiliser des produits Labelisés Ecologiques et du matériel répondant à des critères de développement durable,

Des justificatifs peuvent être demandés par le POUVOIR ADJUDICATEUR ou son représentant à tout moment.

En complément du tableau de périmètre à l'article II. 1II. 1. 2 du présent CCTP, les détails suivants sont donnés :

- Le dépoussiérage ou balayage à sec consiste à débarrasser les surfaces ou objets de la poussière à l'aide de tout moyen adapté et conforme aux règles de sécurité,
- Le nettoyage ou lavage à eau consiste à rendre propre une surface ou un objet en le débarrassant de tout ce qui ternit ou salit, à l'aide d'un produit adapté,
- La désinfection consiste par une opération de vaporisation ou de projection d'un désinfectant qui détruit les germes et les bactéries,
- Le lavage consiste à nettoyer une surface ou un objet avec de l'eau et d'un produit adapté,
- Equipements sanitaires : il s'agit des distributeurs de savon liquide, distributeurs de papier hygiénique à rouleaux, supports désodorisants, appliques d'éclairage, plaques de propreté, sanitaires, vasques, miroirs.

a) Aération de locaux

Les locaux doivent être aérés par l'ouverture des fenêtres (puis fermeture). Les locaux ne doivent présenter d'odeurs perçues désagréablement. En cas d'odeur persistante, le TITULAIRE peut utiliser des aérosols pour les cacher ou les masquer, et avertir le POUVOIR ADJUDICATEUR.

b) Traitement des sols

Le traitement des sols dépend de leur nature. Ils peuvent être aspirés, balayés à sec, débarrassés de saletés par le passage de linges de lavage imprégnés de produits détergents, lavés ou shampooinés, détachés, désinfectés, décapés, protégés et embellis par l'application d'un produit.

Les linges, éponges ou autres chiffons doivent être différents pour l'entretien des zones sanitaires et des autres zones (administratives, circulations, etc.). Ce point pourra être contrôlé en cours d'exécution de la prestation.

Le TITULAIRE doit préciser dans son mémoire technique la méthode employée, ainsi que la fréquence de remplacement des lingettes jetables ou d'un autre moyen de balayage humide ou sec.

c) Traitement des parements verticaux et portes

Le TITULAIRE doit dépoussiérer à sec les surfaces avec des chiffons propres. Pour enlever des traces il utilise des linges de lavage imprégnés de produits détergents. Le lessivage de cloisons peut être demandé ponctuellement.

Les poignées sont nettoyées avec des produits désinfectants.

d) Traitement du mobilier, objets de propreté et installations accessibles

Les meubles à traiter doivent être sans encombrants sur le dessus (la présence des équipements) informatiques et téléphones est tolérée. Le TITULAIRE doit dépoussiérer à sec les surfaces avec des chiffons propres. Pour enlever des traces il utilise des linges imprégnés des produits détergents, parfois désinfectants.

Les poubelles et containers sont lavés selon la périodicité minimale définie en annexe 2.

Les installations accessibles comprennent notamment les radiateurs, les niches de radiateurs, les luminaires, tuyauteries et plinthes, etc.

e) Traitement des cloisons et surfaces vitrées

Le TITULAIRE procède au lavage des cloisons, vitrages intérieurs et extérieurs par des produits ne laissant pas de traces. Pour précision, le nettoyage des 2 faces des éléments vitrés sont incluses dans le cadre du marché de nettoyage.

Pour les éléments inaccessibles de plain-pied, du matériel spécifique et/ ou moyens de levage et du personnel apte au travail en hauteur sont requis.

f) Provision des fournitures et des consommables

Les prix mentionnés dans l'offre doivent comprendre :

- Les produits d'entretien et matériels de bonne qualité nécessaires aux prestations du TITULAIRE,
- Les fournitures des consommables de bonne qualité.

Concernant les consommables, le TITULAIRE a à sa charge la fourniture au regard des équipements présents sur site :

- Savon Liquide ou mousse Labelisés Ecologiques,
- Papier essuie main en rouleaux (le POUVOIR ADJUDICATEUR fournira les références),
- Papier hygiénique : papier toilette double épaisseur en rouleaux,
- Sacs hygiéniques,
- Produits de nettoyage des sols et des surfaces,
- Balayettes toilettes,
- Sacs poubelles en polyéthylène basse densité de couleur unique à l'exception des parties réservées au public (circulations, hall) pour lesquels les sacs doivent être transparent. Le choix du sac poubelle est à réaliser en fonction :
 - Du demi-périmètre s'il s'agit d'une poubelle rectangulaire,
 - Du diamètre s'il s'agit d'une poubelle ronde,
 - De la hauteur de la poubelle : le sac une fois rempli doit être fermé avec son lien à 10 cm de la « gueule du sac », par conséquent le sac doit déborder de 10 cm minimum de la poubelle lors de sa pose et doit y rester tout au long de son remplissage.

Le TITULAIRE indique dans son mémoire technique la quantité de consommables prévue au titre des prestations.

L'acheminement du matériel et des produits nécessaires à l'exécution des prestations doivent être effectuées selon les itinéraires et les horaires autorisés.

La fourniture et la pose des distributeurs de savon et de papier hygiénique sont assurées par le TITULAIRE. Les distributeurs de papier essuie-mains sont la propriété du POUVOIR ADJUDICATEUR. Dans le cas où les distributeurs sont détériorés suite à un usage par le TITULAIRE, le TITULAIRE doit remplacer le matériel détérioré avec du matériel identique à ses frais.

Des locaux ou espaces spécifiques sont mis à la disposition du TITULAIRE, qui en assure la surveillance, l'entretien et le bon état de propreté. Le matériel et les fournitures qui y sont stockés sont sous la responsabilité du TITULAIRE conformément à l'Article IV. 1. 2.

Le TITULAIRE prend les locaux dans l'état où ils lui sont remis, sans pouvoir exercer aucun recours contre le POUVOIR ADJUDICATEUR, ni faire aucune réclamation pour quelque cause que ce soit.

Aucun matériel ou produit ne doit être abandonné en dehors des emplacements autorisés, ni laissés sans rangement après chaque intervention, sous peine de leur évacuation sans préavis par le POUVOIR ADJUDICATEUR aux frais du TITULAIRE. Ces locaux ne peuvent être utilisés que pour l'exécution des prestations.

Le POUVOIR ADJUDICATEUR se réserve le droit d'accès à ces locaux.

g) Traitement des sanitaires

Les fréquences de passage dans les zones sanitaires sont les suivantes :

- ✚ **Deux (2) passages quotidiens dans tous les sanitaires. Les horaires sont les suivants : un passage avant 8h00, un vers 11h.**

Ces fréquences peuvent être revues à la hausse ou à la baisse en fonction des contrôles de constatation.

La prestation intègre :

- La désinfection des sols, robinets et cuvettes.
- La mise à disposition des réceptacles d'hygiène féminine fournis par le TITULAIRE.
- Le détartrage des robinets, douches et cuvettes.

A l'exception des distributeurs de savon et de papier Hygiénique (fournis et posés par le TITULAIRE), le TITULAIRE doit utiliser les distributeurs en place, propriété du POUVOIR ADJUDICATEUR. Lorsqu'un ou plusieurs distributeurs ne sont pas adaptés et inutilisables pour le TITULAIRE, celui-ci soumet un devis sur la base du BPU service.

En cas de dysfonctionnement ou détérioration, le TITULAIRE doit le signaler au POUVOIR ADJUDICATEUR.

La prestation de gestion, fourniture et approvisionnement des consommables intègre l'ensemble des missions suivantes :

- Réapprovisionnement en consommables papier hygiénique 2 plis blanc, minimum 16g/m2 avec les distributeurs en place,
- Réapprovisionnement en savon liquide sans odeur et compatible avec les distributeurs en place,
- Réapprovisionnement en consommables essuie-mains papier (découpage automatique des feuilles) quand il y a lieu.

Le TITULAIRE a les obligations suivantes :

- Maintenir le stock afin d'éviter les ruptures d'approvisionnement,
- En cas de rupture exceptionnelle, informer obligatoirement le POUVOIR ADJUDICATEUR,
- Communiquer mensuellement, la quantité de consommables.

Aucun stockage en consommables n'est à effectuer par le TITULAIRE dans des locaux non prévus à cet effet.

IV. 3. 2. GESTION DES DECHETS

L'établissement dispose dans chaque bureau d'une poubelle pour le papier, et de poubelles DIB. Les ateliers disposent de 3 containers (papier, carton et DIP).

Le TITULAIRE assure l'acheminement des déchets de nettoyage dans le respect de la réglementation concernant l'environnement vers les lieux appropriés sur site et définis avec le POUVOIR ADJUDICATEUR.

Le TITULAIRE procède à la désinfection des poubelles / éléments recevant des déchets selon la fréquence définie.

a) Déchets solides

Le TITULAIRE doit évacuer l'ensemble des sacs poubelles transparents et des sacs noirs contenant des Déchets Assimilables à des Ordures Ménagères (désignés ci-après DAOM), les cartons d'emballage et les morceaux de polystyrène, émanant de l'activité normale de tous les locaux. Ces sacs doivent être déposés dans les locaux et containers poubelles définis sur site. Le TITULAIRE doit s'assurer de la présence d'un container vide dans chaque salle et ateliers.

Les sacs poubelles collectés aux étages ne doivent en aucun cas être laissés en attente dans les circulations pendant les périodes d'ouverture au public du site. À cet effet, des chariots houssés et aux dimensions des monte-charges doivent être mis à disposition par le TITULAIRE afin d'y entreposer les sacs.

Le TITULAIRE doit au titre des prestations régulières collecter et évacuer les bouteilles en verre, même si elles ne sont pas disposées dans les sacs poubelles.

Les documents et/ou cartons entreposés (hors des circulations) sont évacués par le TITULAIRE si une affiche le spécifie (par exemple « à jeter »).

Sur site sont présents des containers permettant un tri sélectif des déchets.

Les points de collecte sont disposés de la façon suivante :

- Dans local déchet au RDC

Le tri des déchets s'effectue par un apport volontaire des usagers et du personnel du TITULAIRE. Le TITULAIRE a la gestion de sortie et de rentrée desdits containers.

Le vidage des containers est à la charge du POUVOIR ADJUDICATEUR.

b) Collecte des protections d'hygiène féminine

La collecte des protections d'hygiène féminine doit être traitée spécifiquement, en mettant à disposition dans une sélection de sanitaires dames (avec mise en place d'un pictogramme d'identification) des conteneurs adaptés fournis par le TITULAIRE.

Ces déchets doivent faire l'objet d'une collecte, d'une évacuation et d'un traitement spécifique à la charge du TITULAIRE. Ce dernier doit veiller à adapter la fréquence des collectes aux besoins effectifs.

c) Nettoyage régulier des conteneurs des ordures

Le TITULAIRE doit le nettoyage régulier de tous les objets contenant des ordures (poubelles, containers, etc.). Le changement des sacs des poubelles s'effectue autant que nécessaire, à la fin de la prestation les sacs ne doivent contenir ni résidus ou coulures.

d) Déchets liquides

Le TITULAIRE doit, dans la mesure du possible, utiliser les vidoirs ou, à défaut, uniquement les cuvettes WC (interdiction d'utiliser les lave-mains, les lavabos ou les douches). Il évite toute obstruction ou dégradation des canalisations d'évacuation et des siphons de sols.

Le nettoyage des siphons est à la charge du TITULAIRE.

IV. 3. 3. FREQUENCES DES PRESTATIONS

Les prestations à réaliser correspondent aux natures et fréquences minimales indiquées dans l'annexe 2 du présent CCTP.

Il appartient au TITULAIRE d'établir une planification des prestations suivant un planning journalier et de le soumettre à la validation du POUVOIR ADJUDICATEUR.

a) Prestations à fréquences régulières

Il s'agit des prestations effectuées soit tous les jours de la semaine, soit certains jours suivant un calendrier périodique. Le titulaire fournira un planning précis par espace des prestations et leur fréquence. Sauf accord préalable du POUVOIR ADJUDICATEUR, le TITULAIRE doit respecter les jours indiqués.

Il est précisé que ces fréquences ne s'appliquent pas pour les jours fériés (pour les prestations qui ne sont pas quotidiennes, le TITULAIRE doit anticiper la prestation, le jour qui précède le jour férié).

b) Prestations périodiques complémentaires et/ou ponctuelles (fermetures Noël et été)

Il appartient au TITULAIRE d'établir une planification de ces prestations et de la soumettre pour validation du POUVOIR ADJUDICATEUR. Ces prestations ne sont pas réalisées au détriment des prestations quotidiennes, sauf pendant la fermeture des sites.

c) Prestations exceptionnelles

Le POUVOIR ADJUDICATEUR se réserve la possibilité de demander au TITULAIRE au cours du marché des prestations supplémentaires à bons de commande au BPU service et/ou taux horaire.

IV. 3. 4. ACTIONS CORRECTIVES

Dès que des dysfonctionnements sont constatés, une réclamation est adressée au TITULAIRE. A l'exception d'une rupture de consommables, **le TITULAIRE est tenu d'intervenir pour tous dysfonctionnements constatés dans un délai de vingt-quatre (24) heures en cas de rupture de consommables.**

Le TITULAIRE fournit un document au POUVOIR ADJUDICATEUR permettant de suivre le résultat et la traçabilité des actions menées.

IV. 4. CONTROLE DES PRESTATIONS

IV. 4. 1. NIVEAU DE QUALITE

a) Critères qualité

Le niveau de qualité souhaité est représentatif du degré d'exigence exprimé par le POUVOIR ADJUDICATEUR ou son représentant. Celui-ci est attendu sur les critères suivants :

Critères
Aspect
Confort
Hygiène
Sécurité

Aspect

Dans le domaine du nettoyage, l'aspect est la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offrent un local et ses équipements. Les prestations de nettoyage doivent évidemment être adaptées aux lieux. Un aspect de nettoyage satisfaisant est ainsi marqué par l'absence de poussière, tâches visibles, traces et coulure détectable à l'œil nu.

Confort

Le confort est l'ensemble des facteurs qui déterminent une sensation de bien-être. Dans le domaine du nettoyage, le confort est apprécié au travers des facteurs suivants :

- L'aspect, déterminé en raison de son apparence,
- Les perceptions olfactives, tactiles et auditives,
- La sécurité.

Les perceptions olfactives : les prestations doivent supprimer ou éventuellement masquer, par l'utilisation de produits appropriés et non nocifs, les mauvaises odeurs dues aux souillures de différentes natures. Une attention doit être portée sur la tolérance de ces produits dans certains locaux et au changement des sacs des aspirateurs.

Les perceptions tactiles : les prestations doivent être effectuées de telle sorte que les surfaces traitées ne soient pas désagréables au toucher ou au contact.

Les perceptions auditives : les prestations doivent être conduites de manière à éviter tout bruit intempestif entraînant une perturbation de l'environnement.

Hygiène

L'hygiène est l'ensemble des principes et des pratiques relatives à la conservation de la santé. Dans le domaine du nettoyage, l'hygiène repose sur l'assainissement aussi bien des surfaces que des atmosphères ambiantes.

En matière d'hygiène, les prestations de nettoyage doivent s'attacher à :

- Réduire la pollution à un niveau non dangereux,
- Ne pas provoquer de pollution nouvelle par l'usage intempestif de méthodes et de produits nocifs.

A cet effet, il doit être tenu compte des risques particuliers que présentent les lieux tels que les locaux sanitaires, locaux et équipements concernant les ordures, pour lesquels la qualité de l'hygiène est éventuellement appréciée par des constatations et des contrôles périodiques.

Sécurité

En matière de sécurité, les techniques et produits utilisés pour le nettoyage des sols doivent être sélectionnés afin de ne présenter aucune surface glissante dangereuse pour les usagers.

Le TITULAIRE est réputé avoir une parfaite connaissance des lieux dont il doit assurer le nettoyage, ainsi que des contraintes liées à leur environnement au démarrage des prestations.

b) Performance attendue

Les critères d'évaluation prennent notamment en compte la typologie de locaux :

- Enseignement,
- Autres accueils et halls d'accueil,
- Locaux administratifs : bureaux, salles de réunion
- Bibliothèques,
- Infirmerie-médecine de prévention,
- Salles de détente,
- Sanitaires,
- Circulations,
- Ascenseurs,
- Atelier,
- Halle d'expérimentation.

Les éléments contrôlés dans les locaux sont notamment les suivants :

- Sols,
- Mur / cloison,
- Plinthes,
- Radiateurs,
- Miroirs,
- Poubelles,
- Eviers,
- Interrupteurs,
- Portes,
- Fenêtres,
- Vitrages,
- Cloisons vitrées,
- Appareils sanitaires,
- Robinetterie,
- Consommables,
- Mobilier : (table, chaise, bibliothèque etc.),
- Présence poussière / toile d'araignée ...

Locaux / activité	Performance minimale attendue par local
Enseignement	90%
Bibliothèques	90%
Locaux sportifs	90%
Locaux administratifs : bureaux, salles de réunion	90%
Autres accueils et halls d'accueil,	90%
Infirmierie-médecine de prévention	100%
Sanitaires, douches	100%
Circulations	80%
Ascenseurs	90%
Atelier	70%
Halle d'expérimentation,	70%
Vitrierie	95%
Salle de convivialité, salle de détente	100%

Seuil d'acceptabilité

Une note de performance exprimée en pourcentage après chaque contrôle par type de local minimale ou seuil d'acceptabilité attendue est :

- 96% à 100% qualité irréprochable
- 71% à 95% qualité supérieure,
- 51% à 70% qualité standard,
- Inférieure ou égale à 50 %, qualité insuffisante.

Pour chaque fiche de contrôle la note obtenue doit respecter la performance minimale attendue selon le type de local. Le niveau d'insuffisance est égal à la différence entre la performance observée et la performance minimale attendue.

IV. 4. 2. AUTOCONTROLES

Le TITULAIRE doit assurer le suivi qualité de ses prestations, en effectuant des opérations de vérifications. Il propose dans le cadre de son offre, les fiches de suivi et la forme et fréquence de communication de ces autocontrôles.

Le TITULAIRE transmettra au début du marché puis annuellement le planning annuel prévisionnel des dates des autocontrôles.

Le TITULAIRE veille à effectuer à *minima* un autocontrôle mensuel par local mentionné dans le présent chapitre.

IV. 4. 3. CONTROLES QUALITE PERIODIQUES

Les contrôles réguliers sont organisés de façon concertée entre le TITULAIRE et le POUVOIR ADJUDICATEUR avec une périodicité mensuelle *a minima* (confirmation sous 48 heures). La périodicité peut être augmentée ou diminuée unilatéralement par le POUVOIR ADJUDICATEUR.

Un contrôle peut se dérouler et être validé sans la présence du TITULAIRE si celui-ci ne s'est pas présenté dans les délais impartis. Chaque partie nomme un ou plusieurs responsables en charge du suivi de toute ou partie des prestations. Ces interlocuteurs ont une parfaite connaissance du périmètre d'intervention et du cahier de charges. Le TITULAIRE s'engage à pouvoir déléguer une personne habilitée, ses responsables sont habilités à réaliser les contrôles contradictoires.

IV. 4. 4. CONTROLES INOPINES

Les contrôles de qualité inopinés, contradictoires entre le POUVOIR ADJUDICATEUR et le TITULAIRE, n'ont pas de limite de fréquence (mensuelle à minima). Ils peuvent être diligentés avec un préavis minimum de trente (30) minutes. Ils sont réalisés après doléance ponctuelle ou dégradation constatée de la qualité de la prestation. La présence du contremaître est impérative lors de ces contrôles, le support du contrôle est à la charge du TITULAIRE.

IV. 5. GESTION DES BONS DE COMMANDE

IV. 5. 1. BPU SERVICE ET BPU TAUX HORAIRE

Le POUVOIR ADJUDICATEUR se réserve le droit d'effectuer des demandes de prestations hors prestations courantes forfaitaires au TITULAIRE. Celles-ci font l'objet d'un devis sur la base des prix unitaires (BPU service) **ou** taux horaire (BPU taux horaire) indiqués dans le BPU. Elles sont gérées aussi sur la base de bons de commande.

Il peut s'agir notamment des prestations suivantes :

- Interventions **correctives** liées à du vandalisme ou bien à une mauvaise utilisation avérée des occupants,
- Nettoyage des locaux après une réception.

Le TITULAIRE dispose de 5 jours calendaires maximum à partir de la date de la demande afin de fournir un devis.

Le TITULAIRE ne peut en aucun cas émettre un devis sur la base de 2 références à savoir le BPU service et le BPU taux horaire.

Les prestations se basent essentiellement sur le cadre de réponse sur le BPU service.

Le BPU taux horaire notamment la section 'POSTE ' est utilisé dans le cadre d'une demande du POUVOIR ADJUDICATEUR sur la mise à disposition de personnel pour les prestations exceptionnelles.

IV. 6. FIN DE MARCHÉ

Six (6) mois avant la fin du marché, le TITULAIRE communique les informations relatives à la masse salariale des personnels à reprendre (nombre de salariés à reprendre, nature des contrats à reprendre, avantages dont disposent les personnels, expérience, ancienneté et qualifications).

Trois (3) mois avant la fin du marché, il est demandé au TITULAIRE :

- D'établir un état des lieux contradictoire de la documentation,
- D'établir un état des stocks contradictoire,
- D'effectuer le nettoyage complet des locaux utilisés (PV contradictoire).

Ces documents sont établis avec le POUVOIR ADJUDICATEUR et éventuellement le représentant du nouveau TITULAIRE. Les réserves émises sont à traiter par le TITULAIRE dans tous les cas dans un délai maximal d'un mois.

V. DEMARCHE RSE

CCTP– Cahier des Clauses Techniques Particulière



V. 1. DEMARCHE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE

Les actions de nettoyage se déroulent dans un établissement recevant du public (E.R.P.). Le TITULAIRE doit en conséquence, agir conformément à la réglementation concernant ces établissements et aux instructions qui peuvent lui être données par le POUVOIR ADJUDICATEUR.

Dans le contexte actuel sur la protection de l'environnement ainsi que des collaborateurs, le POUVOIR ADJUDICATEUR porte un intérêt marqué sur les enjeux environnementaux, sociaux et économiques qui demeurent importants notamment dans le cadre du présent marché de nettoyage.

Axes environnementaux

- La gestion des déchets ainsi que leur valorisation ;
- La pollution de l'air et de l'eau et les impacts sur les émissions de gaz à effet de serre de la production des produits d'entretien ;
- La toxicité et pollution de l'air et de l'eau liées à l'utilisation de produits d'entretien (dosage des produits);
- L'impact carbone des agents sur les déplacements vers le site ;
- Les méthodes de nettoyage : limitation des consommations de ressources (eau) et de pollutions d'utilisation notamment sonores et de l'air puis la gestion de la fin de vie du matériel de nettoyage utilisé ;
- La gestion, la durée de vie et le conditionnement des consommables (outils d'essuyage, sacs déchets, etc.).

Axes sociaux

- La politique d'égalité et de diversité au sein du personnel ;
- La politique de formation et d'acquisition de nouvelles compétences du personnel ;
- L'amélioration des conditions de travail notamment sur l'adaptation des cadences/horaires du personnel, la détection du bien-être au travail, la connaissance de la santé et la sécurité au travail.

Axes économiques

- Respect des prestations courantes ;
- Gestion des stocks des consommables,
- Utilisation des énergies et fluides avec parcimonie.

V. 1. 1. POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE

La gestion des déchets d'activité du TITULAIRE doit comprendre un dispositif de collecte sélectif (tri, circuit et enlèvement des déchets jusqu'à la destruction avec retour économique possible) mis en place par le TITULAIRE afin de minimiser le volume des déchets. Ce dispositif de valorisation doit être mis en place pour le recyclage des papiers blancs, des emballages, des équipements électriques et électroniques et des piles.

En cas de non-utilisation de produits ecolabel, le TITULAIRE doit prendre en compte :

- la concentration des produits,
- le taux de biodégradabilité,
- la limitation du contenu en substances dangereuses en se basant sur l'étiquetage de danger (fiches de données de sécurité).

Le TITULAIRE doit veiller à la formation des personnels à des pratiques plus respectueuses de l'environnement (le dosage des produits, limitation de la consommation d'eau et d'énergie). Les attestations de formation sont à fournir au POUVOIR ADJUDICATEUR.

Le TITULAIRE veille aussi à la gestion de ses équipements de nettoyage mais aussi des consommables notamment sur leurs durées de vie et conditions d'utilisation. Un équipement en fin de vie non remplacé, a un impact significatif sur l'utilisation des ressources énergétiques.

Le TITULAIRE respecte également la politique de développement durable de l'établissement.

V. 1. 2. POLITIQUE SOCIALE

Le POUVOIR ADJUDICATEUR porte un intérêt aux enjeux sociaux au sein de la Société du TITULAIRE. Le climat social en entreprise est aujourd'hui plus que reconnu comme un critère de fidélisation du personnel. La satisfaction des agents sur la qualité de vie au travail permet l'amélioration des conditions de vie au travail ayant en parallèle un impact sur l'exécution des prestations. Ce climat est instauré par le biais de différents axes parmi lesquels :

- L'égalité et la mixité professionnelle entre homme et femme,
- L'égalité des chances,
- L'insertion professionnelle des agents en situation de handicap,
- La formation professionnelle des nouveaux apprenants ou agents désirant développer ses compétences (évolution professionnelle),
- L'adaptation des horaires du personnel en fonction des horaires de fonctionnement des sites.

V. 1. 3. DEMARCHE ECONOMIQUE

Le TITULAIRE axe sa démarche sur les économies possibles dans le cadre de son marché. Le non-respect de la qualité des prestations courantes peut entraîner des actions correctives supplémentaires au frais du POUVOIR ADJUDICATEUR. Cette situation est non acceptable. Par conséquent le TITULAIRE veille au respect des prestations prévues.

La gestion des stocks de manière efficiente par le TITULAIRE pourrait aussi être un axe économique à exploiter. En cas d'approvisionnement fréquent constaté par le TITULAIRE, celui-ci a la liberté de mener une campagne de sensibilisation sur l'utilisation des consommables sous la validation du POUVOIR ADJUDICATEUR.

En lien avec la politique environnementale, le TITULAIRE veille à utiliser les ressources d'énergies et fluides à sa disposition avec parcimonie dans le cadre du marché de nettoyage.

V. 2. PREVENTION DES RISQUES

V. 2. 1. MODALITES D'INTERVENTION

Au titre de la législation sur la prévention des risques, notamment le Code du Travail et le décret du 20.02.92, le TITULAIRE doit établir un plan de prévention avant début des travaux ; ce plan doit définir toutes les mesures de prévention mises en place lors d'interventions à risques d'interférences, non seulement vis-à-vis de l'entreprise utilisatrice (EU), mais du Public, et également des autres entreprises extérieures (EE) :

- Accès en général : horaires, identification des intervenants, zones de sûreté, locaux à risques particuliers d'incendie, ...
- Manutention, utilisation d'engins de transport, de manutention ou de levage, ...
- Délimitation des zones d'intervention, balisage et signalisation des zones d'interventions, et des équipements consignés par les interventions, maintien des circulations EU et public, ...
- Utilisation de produits, matières, énergie présentant des dangers d'incendie, d'explosion, de brûlure, d'intoxication, de pollution, ...
- Travaux à risques, en hauteur, définition des mesures de protection, ...
- Travaux en milieu ou à accès difficile : mesures prises pour assurer la protection des personnes et des biens, moyens de communication et de surveillance à distance des intervenants, ...

Par le fait d'avoir remis une offre, le TITULAIRE affirme avoir pris connaissance des lieux, des installations, des contraintes et difficultés d'accès ; en conséquence l'offre du TITULAIRE tient compte de ces éléments et des moyens individuels complémentaires nécessaires pour effectuer ces interventions.

Le présent article a pour objet de décrire l'environnement de travail ainsi que les principales dispositions que le TITULAIRE doit respecter.

V. 2. 2. SECURITE DES PERSONNES ET DES BIENS

a) Règlements

Le TITULAIRE doit prendre connaissance du règlement intérieur du site ainsi que du règlement incendie et s'assurer que tous les personnels du TITULAIRE qui sont susceptibles d'intervenir dans l'immeuble en ont pris connaissance. Ces personnes doivent respecter les consignes données au personnel du site, notamment celles concernant les autorisations d'accès.

Le TITULAIRE assure le respect des consignes et règlements de sécurité et du maintien en état de propreté des matériels de sécurité (signalisation), des règlements d'hygiène, et des consignes données par le POUVOIR ADJUDICATEUR.

Le TITULAIRE doit, en cas de constatation d'anomalie ayant une incidence sur la sécurité des personnes et des biens, avertir immédiatement le POUVOIR ADJUDICATEUR.

b) Santé et hygiène des usagers

Lorsque la santé ou l'hygiène des usagers peut être mise en défaut, notamment par l'emploi de produits irritants, allergènes ou de matériaux présentant un danger pour le public, il doit obligatoirement avant exécution de tout travail, être dressé un procès-verbal d'ouverture de chantier entre le TITULAIRE ou toute autre entreprise intervenant pour le TITULAIRE ou non et le POUVOIR ADJUDICATEUR., avec l'obligation d'autorisation spécifique pour chaque tâche qui le nécessite (décapage, lessivage, désinfection, ...).

Tous les autres travaux de nettoyage courant ne présentant pas de risques particuliers, sont exécutés en accord avec le POUVOIR ADJUDICATEUR.

c) Dispositifs de protection

Le TITULAIRE doit tous les dispositifs de protection et de signalisation nécessaire lors des opérations de nettoyage (des vitrages en particulier) afin d'empêcher l'accès des personnes, véhicules, à l'intérieur et à l'extérieur des locaux et du bâtiment.

Le TITULAIRE prend toutes dispositions, en accord avec le POUVOIR ADJUDICATEUR, et fait son affaire des autorisations nécessaires auprès des autorités compétentes pour les interventions extérieures au bâtiment, en voirie en particulier.

Le TITULAIRE utilise à cet effet le matériel le mieux adapté et le maintien en parfait état de fonctionnement. La liste de ce matériel est soumise à l'accord préalable du POUVOIR ADJUDICATEUR, ainsi que toute modification ultérieure du parc de matériel.

Le TITULAIRE met en place tous les équipements nécessaires pour la sécurité de son personnel.

ANNEXES

- **ANNEXE 1 : Prescriptions de nettoyage**
- **ANNEXE 2 : Fréquences minimales**
- **ANNEXE 3 : Carnet de sol**
- **ANNEXE 4 : Plans d'étages**
- **ANNEXE 5 : Surfaces vitrées**