



**MINISTÈRE
DE L'INTÉRIEUR**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Direction de l'évaluation de la performance, de l'achat, des finances et de l'immobilier

Service de l'Achat, de l'Innovation et de la Logistique du Ministère de l'Intérieur

Sous-direction de l'Achat et du Suivi de l'Exécution des marchés

Bureau des Achats Immobiliers et Prestations

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (CCTP)

Objet :

**Prestations multi-services du site « Issy-les-Moulineaux » de
l'administration centrale du ministère de l'Intérieur**

Passé selon une procédure d'appel d'offres ouvert Conformément aux articles
L. 2124-2 et R. 2161-2 à R. 2161-5 du Code de la commande publique

Annexes au CCTP :	
Annexe N°1	Tableau des fréquences des prestations forfaitaires
Annexe N°2	Tableau des surfaces du site d'Issy-les-Moulineaux
Annexe N°3	Implantation des nacelles pour le nettoyage des passerelles

Sommaire

1	PRESCRIPTIONS GENERALES	4
1.1	OBJET DU MARCHÉ	4
1.2	DESCRIPTION DES LOCAUX	4
1.3	NORMES ET REGLEMENT	5
1.4	REGLEMENT INTERIEUR	6
2	CONDITIONS D'EXECUTION DU MARCHÉ	7
2.1	CONSTRAINTES HORAIRES GENERALES	7
2.2	ACCES AUX LOCAUX	7
2.2.1	<i>Habilitation</i>	<i>7</i>
2.2.2	<i>Zones d'intervention</i>	<i>7</i>
2.2.3	<i>Locaux mis à disposition du titulaire</i>	<i>8</i>
2.3	STOCKAGE DES PRODUITS ET MATERIELS	8
2.4	USAGE DES ASCENSEURS ET DES PRISES ELECTRIQUES	9
2.5	OBLIGATION DE RESULTAT	9
2.6	ENGAGEMENT DE MOYENS MINIMUMS	9
2.7	QUALITE ECORESponsable DES MATERIELS ET DES PRODUITS	10
2.7.1	<i>Qualité éco-responsable des matériels</i>	<i>10</i>
2.7.2	<i>Qualité éco-responsable des produits</i>	<i>10</i>
2.8	PLAN DE PREVENTION	12
3	ORGANISATION DES PRESTATIONS	13
3.1	PILOTAGE DES PRESTATIONS	13
3.1.1	<i>Coordination et administration générale</i>	<i>13</i>
3.1.2	<i>Responsable du suivi de l'exécution du marché (RSEM)</i>	<i>13</i>
3.1.3	<i>Nomination d'un interlocuteur unique</i>	<i>13</i>
3.1.4	<i>Personnels d'encadrement</i>	<i>14</i>
3.1.4.1	<i>Le(A) charge (e) d'exploitation</i>	<i>14</i>
3.1.4.2	<i>Le(a) chef(fe) d'équipe et son adjoint</i>	<i>15</i>
3.1.4.3	<i>Modalités de communication avec l'encadrement</i>	<i>15</i>
3.1.5	<i>Personnels d'exécution</i>	<i>16</i>
3.1.6	<i>Organisation particulière durant les congés et gestion des absences</i>	<i>17</i>
3.2	PLANIFICATION DES PRESTATIONS	17
3.2.1	<i>Planning annuel</i>	<i>17</i>
3.2.2	<i>Planning de service</i>	<i>17</i>
3.3	RECEPTION ET TRAITEMENT DES DEMANDES UTILISATEURS	17
3.4	MISE EN ŒUVRE DU CONTROLE QUALITE	18
3.4.1	<i>Contrôle mensuel</i>	<i>18</i>
3.4.2	<i>Contrôle inopiné</i>	<i>19</i>
3.5	REUNIONS DE DEMARRAGE ET DE SUIVI DU MARCHÉ	19
3.6	BILAN	19
3.7	COMPTES RENDUS D'INCIDENT	20
3.8	GESTION DES STOCKS	20
3.9	PLAN DE CONTINUITE D'ACTIVITE (PCA)	20
3.10	FIN DE CONTRAT	21
3.11	QUALITE, HYGIENE, SECURITE ET ENVIRONNEMENT	22
3.11.1	<i>Système de management de la qualité</i>	<i>22</i>
3.11.2	<i>Habilitations techniques et formation à la prévention des risques</i>	<i>22</i>
3.11.3	<i>Equipements de protection individuelle</i>	<i>22</i>
3.11.4	<i>Précautions particulières</i>	<i>23</i>
3.11.4.1	<i>Signalisation des chantiers</i>	<i>23</i>
3.11.4.2	<i>Protection des matériels ou objets sensibles</i>	<i>23</i>
3.11.4.3	<i>Contraintes sonores</i>	<i>23</i>
4	DESCRIPTION DES PRESTATIONS	24

4.1	PRESTATION : « ENTRETIEN DES LOCAUX INTERIEURS »	24
4.1.1	<i>Nature de la prestation</i>	24
4.1.2	<i>Périmètre de la prestation</i>	24
4.1.3	<i>Méthodes de nettoyage et d'entretien</i>	24
4.1.3.1	Terminologie des opérations de nettoyage	25
4.1.4	<i>Consignes particulières</i>	26
4.1.5	<i>Etendue de la prestation de nettoyage</i>	27
4.1.5.1	Horaires d'intervention de nettoyage	27
4.1.5.2	Fourniture du matériel d'entretien	28
4.1.5.3	Fourniture des consommables	29
4.1.5.3.1	Consommables sanitaires	29
4.1.5.3.2	Accessoires sanitaires	30
4.1.5.3.3	Conteneur pour protections périodiques féminines	32
4.1.6	<i>Contrôle de la prestation de nettoyage</i>	32
4.1.6.1	Référentiel qualité	32
4.1.6.2	Gestion et contrôle qualité	33
4.1.6.2.1	Visites de contrôle	33
4.1.6.2.2	Principe	34
4.1.6.2.3	Indices de qualité minimum	34
4.2	PRESTATION : « NETTOYAGE DES VITRERIES »	35
4.2.1	<i>Nature de la prestation</i>	35
4.2.2	<i>Contenu de la prestation</i>	35
4.2.3	<i>Périodicité</i>	36
4.2.4	<i>Critères de contrôle de la prestation</i>	36
4.3	PRESTATION : « COLLECTE DES DECHETS ET TRAITEMENT »	37
4.3.1	<i>Nature de la prestation</i>	37
4.3.2	<i>Contenu de la prestation</i>	37
4.3.2.1	Collecte papier, DIB, canettes, bouteilles plastiques et autres	37
4.3.2.2	Collecte des cartons	39
4.4	PRESTATIONS : « ENTRETIEN DES VOIRIES ET RAMASSAGE DES DECHETS »	39
4.4.1	<i>Nature de la prestation</i>	39
4.4.2	<i>Périmètre de la prestation</i>	39
4.4.3	<i>Contenu de la prestation</i>	39
4.4.3.1	Propreté	39
4.4.3.2	Déneigement, sablage, salage	40
4.5	PRESTATION : « DERATISATION, DESINSECTISATION, DESINFECTION »	40
4.5.1	<i>Nature de la prestation</i>	40
4.5.2	<i>Contenu de la prestation</i>	41
4.5.2.1	Dératisation	41
4.5.2.1.1	Périmètre des prestations	41
4.5.2.1.2	Espèces combattues	41
4.5.2.1.3	Traitement	42
4.5.2.2	Désinsectisation	42
4.5.2.2.1	Périmètre des prestations	42
4.5.2.2.2	Espèces combattues	42
4.5.2.2.3	Traitement	43
4.5.2.3	Désinfection	43
4.5.2.4	PUNAISE DE LIT	43
4.5.3	<i>Fiches toxicologiques</i>	44
4.6	PRESTATION « MISE A DISPOSITION DE TAPIS »	44
4.6.1	<i>Nature de la prestation</i>	44
4.6.2	<i>Contenu de la prestation</i>	44
4.6.3	<i>Fréquence d'entretien</i>	44

1 PRESCRIPTIONS GENERALES

1.1 OBJET DU MARCHE

Le présent accord-cadre a pour objet les prestations suivantes :

Prestations multi-services du site « Issy-les-Moulineaux » de l'administration centrale du ministère de l'Intérieur

Il consiste en des prestations d'hygiène et de propreté, y compris la fourniture des produits et des consommables sanitaires, le nettoyage des vitreries, les prestations de désinsectisation, dératisation, désinfection, l'entretien des voiries et la collecte et le traitement des déchets du site de l'administration centrale du ministère de l'Intérieur situé à Issy-Les-Moulineaux (92130).

1.2 DESCRIPTION DES LOCAUX

L'ensemble immobilier d'Issy-les-Moulineaux est actuellement composé d'un corps de CINQ (5) bâtiments bâtis sur les vestiges du Fort d'Issy-les-Moulineaux et représente une surface d'environ 47 000 m².

Le « bastion », constitué de trois étages, est le centre du dispositif. Il est relié aux QUATRE (4) autres bâtiments par des passerelles. Ces dernières sont des passages aériens vitrés.

L'entrée principale est située au 4 rue Claude Bernard à Issy-les-Moulineaux (92130).

Les cinq (5) bâtiments relèvent du Code du travail et sont concernés par la législation applicable aux Établissements Recevant du Public (EPR). Le site héberge les services de la Direction Générale de la Gendarmerie Nationale (DGGN). Il est destiné à accueillir environ 1 600 personnes (agents et visiteurs) sur site par jour.

Ne sont pas inclus dans le périmètre de l'accord-cadre les locaux listés ci-dessous et ceux occupés par des tiers :

- Les locaux dédiés au restaurant administratif du site (cuisine, salles de restauration et locaux annexes);
- Les locaux de la crèche;
- Le bâtiment « hébergement »;
- Le salon de coiffure;
- Le stand de tir;
- L'aire de réparation du garage.

Le présent accord-cadre comporte les prestations suivantes qui peuvent être forfaitaires ou ponctuelles :

- Le nettoyage des locaux à usage administratif ;
- La location de matériels sanitaires ;
- La fourniture des produits et des consommables sanitaires ;
- Le nettoyage des vitreries ;
- L'entretien des voiries et le salage des accès, des cours et des parkings ;
- La collecte des déchets ;
- Les prestations de désinsectisation / dératisation / désinfection (3D) et le traitement de punaise de lit ;
- La mise à disposition et le nettoyage de tapis.
- Etc.

1.3 NORMES ET REGLEMENT

Toutes les prestations sont exécutées suivant les règles de l'art et normes en vigueur à la date de remise des offres.

Si, au cours du marché, de nouvelles normes entrent en vigueur, le titulaire doit en avvertir l'administration et établir un avenant correspondant de façon à livrer, à la mise en service, des prestations conformes aux dernières normes et dispositions.

L'ensemble de ces prestations est exécuté conformément (liste non exhaustive) :

- Au Code du travail ;
- A la réglementation du Code du travail, hygiène et sécurité suivant recueil du Journal Officiel ;
- Aux prescriptions de mise en œuvre du fabricant, pour tout matériau, produits ayant fait l'objet d'un agrément par un bureau de contrôle agréé ;
- Aux normes U.T.E - NFC 15100 dernière édition et annexes ;
- Au décret n° 65.48 du 8 janvier 1965 pour l'exécution des dispositions du Code de Travail hygiène et sécurité des travailleurs ;
- A la norme NF EN 16636 (service de gestion des nuisibles), obligation d'étiquetage des postes d'appât ;
- Au règlement (UE) n°528/2012 relatif aux produits biocides ;
- A la norme NF EN 13549 (Services de nettoyage) : Cette norme européenne définit les critères de qualité pour les services de nettoyage, y compris l'évaluation des performances selon des exigences spécifiques. Calcul de temps nécessaire pour chaque tâche et calcul du nombre d'heures nécessaires par jour ;
- ISO 9001 (Management de la qualité).

1.4 REGLEMENT INTERIEUR

Le titulaire doit s'assurer que son personnel ainsi que ses sous-traitants intervenants sur le site respectent le règlement intérieur et de sécurité du ministère de l'Intérieur.

2 CONDITIONS D'EXECUTION DU MARCHE

2.1 CONTRAINTES HORAIRES GENERALES

Dans le bâtiment administratif, les prestations de nettoyage sont partiellement réalisées en milieu occupé. Le titulaire doit former ses personnels à la co-activité et transmettre les consignes de confidentialités données au sein du Cahier des clauses administratives particulières (CCAP).

Le nettoyage des vitrages devra être effectué sur le créneau horaire diurne suivant : 8h00 – 16h00.

Sur demande préalable du titulaire, l'exécution de certaines prestations en dehors des horaires habituels de travail pourra être ponctuellement autorisée par le ministère de l'Intérieur, sans qu'il en résulte de frais supplémentaires pour le ministère de l'Intérieur. Sont concernées les actions exceptionnelles (shampooing-moquettes, nettoyage des parkings, décapage et métallisation des sols, etc.), qui pourront le cas échéant être exécutées le samedi.

Le titulaire doit prioritairement proposer une modulation des horaires d'intervention pour des opérations de nettoyage nécessitant impérativement un report et ainsi assurer la continuité du service.

2.2 ACCES AUX LOCAUX

2.2.1 HABILITATION

Pour pouvoir intervenir dans les locaux, les personnels doivent être habilités (conformément à l'annexe 2 « politique de sécurité du ministère de l'Intérieur » du CCAP). Le délai indicatif de délivrance de l'habilitation varie entre QUATRE (4) et SIX (6) semaines.

En effet, cette contrainte logistique est spécifique aux sites du ministère de l'Intérieur qui est le criblage par le service de sécurité du ministère de l'Intérieur (SDLP). Ce criblage est systématique pour l'ensemble des agents proposés par le prestataire. Cette démarche doit être accomplie par le titulaire, **SIX (6) semaines maximum** avant l'admission de son personnel affecté au site d'Issy-Les-Moulineaux. Ceci vaut également pour le personnel de remplacement par anticipation des absences prévisionnelles et/ou ponctuelles.

2.2.2 ZONES D'INTERVENTION

Le personnel du titulaire peut intervenir et circuler uniquement dans les zones suivantes, à l'exclusion de toute autre non listée :

- Les locaux faisant l'objet des prestations de nettoyage, sous réserve du respect des procédures d'accès définies par le ministère de l'Intérieur, pour certains locaux spécifiques ou avec une autorisation préalable pour les zones sécurisées ;
- Les locaux de stockage des fournitures et les matériels nécessaires à l'exécution de l'accord-cadre ;
- Les locaux mis à la disposition du titulaire ;
- Les circulations permettant d'accéder aux différents locaux ci-dessus.

L'accès aux locaux techniques (machinerie ascenseurs, TGBT, etc.) est strictement interdit au personnel du titulaire sans accompagnement par une personne habilitée.

A l'intérieur des locaux sensibles (gaines techniques notamment), le titulaire doit suivre les règles de sécurité et de sûreté définies par le ministère de l'Intérieur.

2.2.3 LOCAUX MIS A DISPOSITION DU TITULAIRE

Des locaux sont mis à la disposition du titulaire sur le site afin de stocker notamment du petit matériel et des consommables. Ces locaux sont meublés et entretenus par le titulaire.

Ces locaux sont composés d'un local stockage, d'un bureau, de deux vestiaires homme/femme et d'un local chariot. Ces locaux et les équipements qui les composent font l'objet d'un état des lieux lors de l'entrée dans les locaux. En fin d'accord-cadre, le titulaire est tenu de remettre les locaux et les équipements mis à sa disposition en parfait état d'entretien.

Toute installation complémentaire matérielle et technique ou toute adaptation que le titulaire désirera réaliser dans ces locaux devra faire l'objet d'un accord préalable du ministère de l'Intérieur. Les frais correspondants aux installations complémentaires ou adaptations sont à la charge du titulaire.

2.3 STOCKAGE DES PRODUITS ET MATERIELS

Les produits et les matériels doivent être stockés dans des locaux prévus à cet effet et dans le strict respect de la réglementation en vigueur.

Le stockage des produits est limité aux quantités requises pour une période d'un (1) mois.

Toute précaution doit être prise pour que les produits ne laissent aucune trace sur le sol. Le stockage en vrac de produits pulvérulents est interdit.

Aucun matériel ou produit ne doit être abandonné en dehors des emplacements autorisés ou laissé sans rangement après intervention, sous peine de son évacuation sans préavis aux frais du titulaire.

2.4 USAGE DES ASCENSEURS ET DES PRISES ELECTRIQUES

L'usage des ascenseurs est autorisé, en dehors des périodes d'affluence des personnels du ministère de l'Intérieur, sous réserve du respect des consignes d'utilisation notamment en matière de protection et de charges admissibles.

Les montes charges peuvent être utilisés à toute heure, y compris en période d'affluence.

L'usage par le titulaire des prises détrompées (réseau ondulé) est formellement interdit.

2.5 OBLIGATION DE RESULTAT

L'obligation de résultat s'applique à l'ensemble des prestations réalisées par le titulaire au cours de l'accord-cadre et sur l'état général d'entretien des ouvrages, des éléments de décoration, mobiliers et matériels.

Les résultats à obtenir sont décrits pour l'ensemble des prestations dans l'annexe N°1 « Tableau des fréquences des prestations forfaitaires » du présent CCTP. Ils s'expriment en termes de respect de qualité (netteté visuelle, toucher, olfaction et confort) et de disponibilité des fournitures et produits.

Sur l'ensemble des prestations du présent accord-cadre, il appartient au titulaire de considérer les fréquences des prestations décrites dans l'annexe N°1 « Tableau des fréquences forfaitaires » du présent CCTP comme des exigences minimales pour l'obtention du niveau de qualité et de résultat attendu par le ministère de l'Intérieur.

2.6 ENGAGEMENT DE MOYENS MINIMUMS

Le titulaire devra satisfaire à un engagement de moyens minimums qui s'applique sur :

- Les moyens humains présents sur le site (nombre et qualification) ;
- Les moyens matériels (chariots, aspirateurs, appareils de mesure, etc.) ;
- Les fonctions supports de l'entreprise (encadrement, gestion de la qualité, etc.) ;
- Les périodicités minimales mentionnées dans l'annexe N°1 « Tableau des fréquences des prestations forfaitaires » du présent CCTP.

Il appartient au titulaire de mettre en œuvre les moyens en personnel et en matériels qu'il estime nécessaires à l'exécution des prestations qui lui sont demandées dans le cadre du présent marché.

Il doit donc mobiliser des agents ayant les compétences requises (qualifications, habilitations), au fur et à mesure de l'apparition des besoins.

Il doit être également en mesure de fournir les outillages traditionnels et spécifiques, les matériels et produits d'entretien, ainsi que la logistique d'accompagnement du service.

2.7 QUALITE ECORESPONSABLE DES MATERIELS ET DES PRODUITS

2.7.1 QUALITE ECO-RESPONSABLE DES MATERIELS

Le titulaire doit fournir, dès le début d'exécution des prestations, la liste définitive des matériels écoresponsables utilisés pour l'exécution des prestations. Cette liste est accompagnée :

- D'une notice technique précisant notamment les performances énergétiques et sonores de ces matériels ;
- De leurs références d'utilisation.

Les matériels doivent être en parfait état d'utilisation et conformes aux exigences de développement durable, c'est-à-dire économes en énergie et en eau. Ils doivent être conformes à la description figurant dans l'offre du titulaire présentant l'organisation des prestations.

Le titulaire doit les présenter au responsable de bâtiment sur simple demande verbale, pour vérification de conformité avec les normes environnementales et les règlements de sécurité. Tout matériel défectueux est mis hors service et remplacé par le titulaire à ses frais. Cette demande fera l'objet d'une confirmation par ordre de service.

2.7.2 QUALITE ECO-RESPONSABLE DES PRODUITS

Le titulaire doit fournir la liste des produits écoresponsables proposés pour l'exécution des prestations, et certifier la conformité des produits à la réglementation en vigueur en matière de biodégradabilité des éléments tensioactifs. Cette liste sera accompagnée d'une notice détaillée.

Le titulaire fournit les fiches descriptives de sécurité (FDS) permettant à l'administration de vérifier la conformité à la réglementation en vigueur en matière de santé et de sécurité (produits ne contenant pas d'ingrédients classés comme cancérogènes, mutagènes ou tératogènes. Les produits ne doivent pas entraîner de sensibilisation par inhalation ni par contact avec l'eau.

Le titulaire s'engage à utiliser des produits conformes aux exigences suivantes :

- Produits concentrés fournis avec des doseurs ou des systèmes de dosage automatique, permettant une bonne utilisation en évitant le surdosage, notamment par des pictogrammes indiquant le dosage exact ;
- Produits à taux de biodégradabilité élevé ;
- Produits conditionnés dans des emballages recyclés ou produits fournis dans un conditionnement rechargeable afin de limiter les quantités d'emballages ;
- Produits disposant d'un Ecolabel Européen ou équivalent pour les nettoyeurs multi-usages et les nettoyeurs pour sanitaires.

Le représentant du ministère de l'Intérieur peut interdire tout produit non conforme aux engagements écoresponsables du titulaire.

Si le recours à des méthodes, produits ou matériels autres que ceux stipulés au présent CCTP apparaît comme nécessaire, le titulaire doit obtenir un accord formel et écrit préalable de l'administration avant tout début d'exécution et produire les nouvelles fiches descriptives.

Le titulaire est tenu d'utiliser les produits indiqués dans son offre.

Le responsable de bâtiment peut interdire les produits dont l'utilisation est susceptible de provoquer des dégradations. Ceux-ci sont immédiatement et définitivement retirés et remplacés par le titulaire à ses frais.

Les produits, matériels et méthodes utilisés doivent impérativement respecter les normes prescrites par l'administration, notamment en matière de produits non abrasifs et de produits ne rendant pas le sol glissant.

L'administration se réserve le droit de procéder ou de faire procéder, sur place ou en laboratoire, aux analyses techniques si elle l'estime nécessaire pour le bon respect de ces consignes.

A service rendu identique, un écoproduit est source de moins d'impact sur l'environnement, tout au long de son cycle de vie, par rapport à d'autres produits standard d'usage similaire.

L'utilisation des écolabels relève d'une démarche volontaire, elle n'est accordée à l'entreprise intéressée que si le produit qu'elle commercialise est reconnu conforme par un organisme certificateur indépendant et accrédité.

En France, DEUX (2) écolabels officiels sont délivrés par AFNOR CERTIFICATION : Il s'agit de la marque NF environnement (créé en 1991) et de l'écolabel européen (créé en 1992).

Le titulaire doit être en mesure de procurer à l'administration une copie de son certificat écolabel.

Des produits non labellisés pourront être admis sous réserve qu'ils présentent des performances environnementales et sanitaires équivalentes à celles exigées pour les produits labellisés. Dans cette hypothèse, le titulaire devra produire un mémoire technique explicitant de manière détaillée la démarche environnementale mise en œuvre, les caractéristiques des produits proposés, ainsi que les éléments justifiant leur équivalence.

2.8 PLAN DE PREVENTION

Conformément à la réglementation en vigueur (décret n° 2008-244 du 7 mars 2008 relatif au Code du travail -partie réglementaire-), un plan de prévention entre le ministère de l'Intérieur et le titulaire est établi dès le commencement des prestations.

Le plan de prévention doit comporter les éléments suivants :

- Les coordonnées de l'entreprise utilisatrice et de l'entreprise de propreté ;
- La localisation de l'intervention ;
- L'organisation des premiers secours ;
- Les formations, qualifications, autorisations, habilitations et aptitudes médicales requises pour l'intervention ;
- Les moyens matériels mis à disposition de l'entreprise de propreté et de collecte des déchets ;
- L'analyse des risques liés à la circulation interne ;
- L'analyse des risques liés aux chutes en hauteur ;
- L'analyse des risques liés aux manutentions manuelles ;
- L'analyse des risques liés à la co-activité ;
- Les mesures de prévention.

Chaque fois que cela est nécessaire, le titulaire doit, à ses frais et après approbation de l'administration, placer des barrages ou déviations par des panneaux signalétiques et prendre toutes dispositions pour assurer la signalisation et prévenir les divers usagers de la présence de zones dangereuses.

Sur la base du document unique et du plan de prévention, le titulaire doit donner et faire respecter les consignes de sécurité à ses salariés et à ses co-traitants et sous-traitants le cas échéant et protéger l'ensemble du personnel contre les risques de chutes.

3 ORGANISATION DES PRESTATIONS

3.1 PILOTAGE DES PRESTATIONS

3.1.1 COORDINATION ET ADMINISTRATION GENERALE

Le titulaire est en charge des fonctions d'administration et de coordination dans le cadre de sa rémunération forfaitaire annuelle.

Ces fonctions concernent notamment :

- L'ensemble des tâches de gestion concourant à l'entretien, de manière à limiter et pallier les effets du vieillissement et assurer une disponibilité optimale pour l'ensemble des utilisateurs ;
- L'ensemble des tâches concourant à la mise en œuvre et au suivi des services nécessaires à l'exécution des prestations ;
- Ces fonctions devant être réalisées en veillant, à tout moment, à limiter les coûts à court, moyen et long terme.

Les principales fonctions liées à l'administration et à la coordination sont les suivantes :

- La gestion des prestations ;
- La gestion des stocks ;
- La rédaction des comptes rendus de réunions ;
- La consolidation par centralisation d'informations ;
- L'organisation des réunions de synthèse ;
- Le traitement des demandes du ministère de l'Intérieur.

3.1.2 RESPONSABLE DU SUIVI DE L'EXECUTION DU MARCHE (RSEM)

Le représentant du pouvoir adjudicateur désigne le Responsable du Suivi de l'Exécution du Marché (RSEM) qui est l'interlocuteur privilégié du titulaire au cours de l'exécution du présent accord-cadre.

Le RSEM est rattaché au Bureau de la Gestion des Sites de l'Administration Centrale (BGSAC) du ministère de l'Intérieur.

3.1.3 NOMINATION D'UN INTERLOCUTEUR UNIQUE

Le titulaire est chargé de la mise en œuvre de l'ensemble des prestations définies au présent accord-cadre et qui sont nécessaires au fonctionnement du site d'Issy-Les-Moulineaux.

A ce titre, il désigne un interlocuteur unique chargé de la bonne organisation et du suivi de la prestation dans les différents domaines d'intervention. Cette personne doit avoir une parfaite connaissance des questions d'ordre technique, financier et social. Elle doit disposer de l'autorité hiérarchique nécessaire sur les personnels affectés à l'exécution des prestations.

Cet interlocuteur devra être joignable à tout moment de la journée en heure ouvrée pour répondre aux différentes sollicitations du ministère de l'Intérieur du lundi au vendredi inclus. Elle devra être remplacée par une personne ayant les mêmes attributions en cas d'indisponibilité.

Tout interlocuteur proposé peut être récusé par l'administration par décision motivée. Cette règle est valable pour tous les autres membres cadre de l'entreprise qui ne sont pas soumis à l'obligation de reprise des personnels dans le cadre des conventions collectives liées aux marchés de nettoyage. Ce changement devra être effectif sous QUINZE (15) jours ouvrés à compter de la demande et l'interlocuteur remplaçant devra disposer de compétences et d'expériences suffisantes au regard des missions qui lui seront confiées.

3.1.4 PERSONNELS D'ENCADREMENT

3.1.4.1 LE(A) CHARGE(E) D'EXPLOITATION

Le titulaire s'engage à mettre en place sur le site un/une chargé(e) d'exploitation du lundi au vendredi inclus pour la bonne exécution du marché.

Cette personne assurera la gestion et le suivi de l'exploitation du présent marché. Cela consiste à :

- Piloter les prestations de services (vérification de l'exécution du marché, suivi des demandes spécifiques et planification des travaux ponctuels) ;
- Assister à la réunion mensuelle sur le suivi du marché ;
- Elaborer les plans de prévention et vérifier la conformité des moyens techniques et la sécurité des personnes selon la réglementation en vigueur ;
- Accompagner le ministère dans son rôle de conseil selon l'évolution des besoins ;
- Vérifier la bonne mise en œuvre des moyens humains et matériels en fonction des commandes, les demandes d'accréditation préalable des personnels, des sous-traitants et le suivi de la validité des agents habilités ;
- Déclarer les sous-traitances ;
- Assister aux contrôles contradictoires de la qualité des prestations avec le représentant du Ministère de l'Intérieur ;
- Etablir les bilans et statistiques mensuels, trimestriels et annuels de l'ensemble des prestations.

3.1.4.2 LE(A) CHEF(FE) D'ÉQUIPE ET SON ADJOINT

Le titulaire doit prévoir un(e) chef(fe) d'équipe non-œuvrant(e) et un(e) chef(fe) d'équipe adjoint(e) œuvrant.

Ces deux personnes doivent couvrir une plage horaire de 6h00 à 16h00, du lundi au vendredi inclus, sur site et pendant le temps d'intervention des personnels chargés des prestations de nettoyage.

Le(a) chef(fe) d'équipe désigné(e) assurera sur site la gestion de la planification des tâches courantes, notamment :

- Le pointage nominatif et l'encadrement des agents œuvrant, l'organisation des postes de travail et des tâches et de la gestion des absences ;
- La vérification de la qualité des prestations et la mise en œuvre des actions correctives ;
- L'accompagnement et la formation des agents de services selon les méthodes adaptées ;
- La gestion des stocks de matériels et des consommables afin de ne jamais tomber en rupture de stocks. Il est demandé de constituer une réserve de secours des principaux consommables permettant de tenir QUINZE (15) jours ouvrés.

3.1.4.3 MODALITES DE COMMUNICATION AVEC L'ENCADREMENT

Les personnels encadrants les chargé(e)s d'exploitation et chef(fe)s d'équipe disposent a minima d'un poste de travail et d'outils modernes de communication pour répondre aux sollicitations du RSEM (téléphone portable professionnel, abonnement internet et adresse courriel professionnelle avec nom de domaine de la société), fournis par le titulaire.

Les personnels encadrants doivent être joignables à tout moment pendant leurs horaires de service et doivent tenir compte des courriels qui leur sont envoyés pour une demande d'intervention dès le lendemain matin.

En cas d'absence du chef d'équipe, le titulaire avertit sans délai le représentant du ministère de l'Intérieur et procède à son remplacement par une autre personne qui assurera les mêmes fonctions.

En amont, cette personne devra obligatoirement être en règle avec les modalités d'accès spécifiques au ministère de l'Intérieur. Si la personne de remplacement n'est pas en règle, le prestataire doit proposer une autre personne.

En cas d'insuffisance horaire de l'encadrement ou insuffisance sur le niveau des attentes ou compétences techniques attendues prouvées, le titulaire doit remplacer l'encadrant par un personnel adapté aux besoins du site.

3.1.5 PERSONNELS D'EXECUTION

Les personnels d'exécution et tous intervenants missionnés par le titulaire (y compris les sous-traitants) sont sous la responsabilité, la coordination et la gestion du titulaire.

Les personnels doivent être capables de lire, de comprendre, d'appliquer les consignes en français et de pouvoir expliquer leurs interventions lors du travail en présence de l'occupant ou auprès de toute autorité. L'administration fera une application raisonnable de cette clause et l'appréciation du niveau suffisant de la maîtrise de la langue française s'opérera au cas par cas parmi les personnels employés sur le site. Cette capacité est nécessaire pour la bonne exécution des protocoles de nettoyage, pour le remplissage des feuilles d'autocontrôles (dématérialisées ou non), pour la sécurité des usagers et sa propre sécurité notamment pour la lecture des consignes de sécurité du bâtiment, ainsi que les consignes d'utilisation des produits chimiques d'entretien (avec des notions de ports d'EPI spécifique, dosage, etc.).

Le personnel d'exécution réalisant ces tâches en toute autonomie sur le site, sans présence en continue d'un personnel d'encadrement à ces côtés, une traduction pour l'ensemble des éléments cités ci-dessus ne pourrait être possible.

le personnel doit avoir suivi une formation spécifique selon le métier exercé, notamment en ce qui concerne les règles d'hygiène et de sécurité sur le site.

Le titulaire s'engage à fournir et à faire porter par son personnel une tenue vestimentaire en adéquation avec l'activité d'entretien propreté.

Le titulaire veille à ce que ses équipes et l'ensemble du personnel des sous-traitants le cas échéant soient équipés des Équipements de Protection Individuels (EPI) nécessaires pour réaliser les prestations en toute sécurité conformément aux articles L.1251-23 et L.1251-43 du Code du Travail, qui précise que ces équipements sont à la charge du prestataire et de ses sous- traitants le cas échéant.

En outre, tous les agents en activité, y compris le personnel d'encadrement, devront porter en permanence et de façon apparente le badge fourni par le ministère de l'Intérieur. **Aucun agent ne sera admis s'il n'est pas revêtu de son vêtement de travail ou s'il est démunie de son badge ou présente une tenue négligée.**

Les personnels doivent être facilement identifiables (tête découverte et tenue obligatoire).

La discrétion, tant à l'intérieur du site qu'à l'extérieur, est exigée par le personnel.

Le titulaire doit mettre en place les effectifs nécessaires à la bonne exécution quotidienne des prestations. Le nombre et la répartition des effectifs ne peut être inférieur à ce que le titulaire a fixé dans son offre.

3.1.6 ORGANISATION PARTICULIERE DURANT LES CONGES ET GESTION DES ABSENCES

Durant les congés ou toute absence du personnel du titulaire (RTT, arrêt maladie, etc.), les remplaçants doivent être préalablement identifiés avant d'accéder sur les sites.

Le ministère de l'Intérieur refusera l'accès aux installations à tout personnel ne figurant pas sur la liste établie, ou n'ayant pas été agréées préalablement.

3.2 PLANIFICATION DES PRESTATIONS

3.2.1 PLANNING ANNUEL

Dès la première année, le planning d'intervention annuel doit indiquer l'ensemble des fréquents hebdomadaires, bi-hebdomadaires, etc. de chaque intervention.

Le planning d'intervention est établi sur la base du tableau des fréquences minimales imposées (annexe N°1 « Tableau des fréquences des prestations forfaitaires » du CCTP). Ce programme annuel doit être remis dans les QUINZE (15) jours suivant la notification du marché pour validation. Les fréquences requises ne sont pas limitatives afin d'atteindre les niveaux de qualité demandés.

Le titulaire est tenu d'actualiser annuellement le planning d'intervention type qui sera soumis au ministère de l'Intérieur pour validation minimum TROIS (3) mois avant la date anniversaire de notification du présent accord-cadre.

3.2.2 PLANNING DE SERVICE

Tout au long de l'exécution du présent accord-cadre le titulaire établira un planning de service mensuel et le remettra au ministère de l'Intérieur QUINZE (15) jours avant son application.

3.3 RECEPTION ET TRAITEMENT DES DEMANDES UTILISATEURS

Afin d'informer la personne publique de l'exécution des prestations détaillées dans le présent CCTP et ses annexes, le titulaire doit utiliser la boîte fonctionnelle du BGSAC dédiée au suivi des prestations de nettoyage, permettant de communiquer et d'échanger avec la personne responsable du marché (RSEM).

Le titulaire du marché doit prendre connaissance des observations portées à travers le moyen de communication mis en place. Il satisfait aussitôt les observations concernant le marché.

Le titulaire du marché informe le RSEM par le biais du moyen de communication (courriel, cahier de liaison, etc.) des anomalies rencontrées dans l'établissement (fuites, évacuation bouchée, non-fonctionnement de prises électrique, etc.).

Le titulaire doit assurer la réception, la prise en compte et le traitement des demandes du ministère de l'Intérieur qu'il s'agisse :

- De désordres sur les installations objet du présent contrat ;
- De demandes d'informations diverses sur les prestations ;
- De demandes de devis pour prestations non incluses au forfait ;
- De demandes d'intervention émanant des utilisateurs.

Plus particulièrement, le rôle du titulaire se décomposera de la manière suivante :

- Prise en compte de la demande ;
- Qualification de la demande ;
- Mise en œuvre des solutions (en fonction des termes du contrat) ;
- Information aux demandeurs ;
- Réalisation des actions nécessaires ;
- Enregistrement des acquits (tâches réalisées) ;
- Réalisation des relances si nécessaire.

Le titulaire doit être en mesure d'assurer une parfaite traçabilité des demandes et des actions entreprises (y compris a posteriori en cas d'urgence avérée) dans la plateforme collaborative de gestion des interventions dédiée aux immeubles.

Par ailleurs, le ministère de l'Intérieur pourra demander au titulaire de procéder à des enquêtes de satisfaction auprès des bénéficiaires des actions correctives réalisées. Ces enquêtes se feront sur la base d'un questionnaire proposé par le titulaire ou élaboré en commun par le ministère de l'Intérieur et le titulaire.

3.4 MISE EN ŒUVRE DU CONTROLE QUALITE

Afin d'atteindre le niveau de qualité demandée dans l'annexe N°1 « Tableau des fréquences des prestations forfaitaires » du présent CCTP, deux types de contrôles qualité seront réalisés : le contrôle mensuel et le contrôle inopiné.

3.4.1 CONTROLE MENSUEL

Le contrôle mensuel est réalisé sous forme d'un contrôle contradictoire au moins tous les mois, fixé par l'administration et donnant lieu à l'établissement d'un document

signé du titulaire d'une part, et du représentant du ministère de l'Intérieur d'autre part.

3.4.2 CONTROLE INOPINE

Les interventions du titulaire et les résultats obtenus peuvent être appréciés par des constatations et contrôles inopinés, effectués à tout moment, et sans que celui-ci en ait été préalablement avisé, par le représentant du ministère de l'Intérieur ou tout autre organisme mandaté en plus des contrôles contradictoires.

Tout manquement au niveau de l'exécution des prestations du présent accord-cadre fera l'objet d'un constat par le représentant du ministère de l'Intérieur, notifié au titulaire. Les prestations non conformes au marché donnent lieu à l'application de pénalités cumulables qui s'imputent sur le règlement de la période, conformément à l'article 10.2 du CCAP. Il appartient au titulaire de faire la preuve que les prestations non conformes ne lui sont pas imputables.

3.5 REUNIONS DE DEMARRAGE ET DE SUIVI DU MARCHE

Une réunion de démarrage devra être réalisée sous un **délai de DIX (10) jours** après la date de notification de l'accord-cadre. Devront être présents à la réunion de démarrage l'ensemble des représentants du ministère de l'Intérieur du site et les représentants du titulaire.

La fréquence des réunions est hebdomadaire durant les **DEUX (2) premiers mois** du contrat, puis mensuelle, aux dates fixées par le ministère de l'Intérieur afin d'examiner les dysfonctionnements éventuels sur les interventions de propreté et d'y remédier.

Un compte-rendu est établi par le représentant du titulaire de l'accord-cadre. Ce compte-rendu est transmis au représentant du ministère de l'Intérieur dans un délai de **CINQ (5) jours ouvrés** à compter de la date de la réunion.

En outre, des réunions diverses peuvent être organisées à tout moment sur l'initiative du ministère de l'Intérieur en présence du chargé d'exploitation et/ou du chef d'équipe. La présence du responsable du contrat peut être demandée.

3.6 BILAN

Le titulaire remet, de manière trimestrielle, un bilan sous la forme d'un rapport recensant pour le site :

- Le calendrier détaillé et daté des prestations exécutées et selon le tableau des fréquences ;
- Le suivi des déchets collectés par catégorie ;

- Les effectifs, les absences et les remplacements de personnel effectués ;
- Les améliorations et suggestions visant à améliorer les prestations ;
- Et toute autre information qu'il souhaite porter à la connaissance du ministère de l'Intérieur.

Le non-respect de cet envoi expose le titulaire à des pénalités prévues au CCAP.

3.7 COMPTES RENDUS D'INCIDENT

Dès qu'il a connaissance d'un incident ou d'un dysfonctionnement mettant en cause la sécurité des biens ou des personnes, le confort ou perturbant le bon fonctionnement des installations dont il assure l'entretien, le titulaire prévient le ministère de l'Intérieur dans les meilleurs délais.

Ces incidents ou dysfonctionnements portent notamment sur (liste non-exhaustive) :

- L'éclairage ;
- Les prises de courants ;
- La plomberie (robinetterie, chasses d'eau, etc.) ;
- Les serrures.

Sauf cas d'urgence, les constats sont portés quotidiennement sur le cahier de liaison en indiquant la date de l'incident et sa nature.

3.8 GESTION DES STOCKS

Le titulaire est responsable de la gestion, de l'approvisionnement, de la réception, du stockage et de la conservation de l'ensemble des fournitures nécessaire à l'exécution des prestations.

Il maintient un stock de sécurité pour les principaux consommables, garantissant une autonomie minimale de QUINZE (15) jours ouvrés, afin d'éviter toute rupture durant l'exécution du marché.

En cas de rupture de stock, la responsabilité du titulaire sera engagée.

3.9 PLAN DE CONTINUITE D'ACTIVITE (PCA)

Dès la notification du présent accord-cadre, le titulaire s'engage à ce que le plan de continuité d'activité (PCA) de l'entreprise, qu'il aura transmis dans son offre soit effectif.

Ce PCA doit indiquer les mesures prises pour que la prestation effectuée ne soit pas ou très peu dégradée, quels que soient les incidents ou accidents humains, technologiques ou naturels qu'aurait à subir le titulaire lors d'une crise (notamment crise sanitaire avec obligation de confinement).

Dans cette situation exceptionnelle, le titulaire se doit de tout mettre en œuvre afin d'accompagner le ministère de l'Intérieur dans :

- L'évaluation des dommages et les possibilités de remise en état ;
- La définition et la mise en œuvre des politiques de communication interne et externe ;
- La mobilisation des moyens humains et matériels nécessaires ;
- La sélection de la stratégie la mieux adaptée aux circonstances.

Le titulaire s'engage à tenir à jour ce PCA et à communiquer sans délai toute modification impactant sa prestation.

A ce titre, en cas d'alerte pandémie, ce PCA sera réactualisé et exécuté selon les recommandations de l'INVS (Institut national de Veille Sanitaire) et du Gouvernement, dans un délai de **VINGT-QUATRE (24) heures** ouvrées et transmis au ministère de l'Intérieur.

Le PCA devra également préciser les moyens logistiques prévus en cas de difficultés de transfert pour l'acheminement de ses effectifs, l'évacuation des déchets, l'acheminement des produits et consommables.

Toutes les répercussions financières liées au PCA seront établies par voie d'avenant.

3.10 FIN DE CONTRAT

Le titulaire doit accepter, pendant le dernier mois du marché, la présence éventuelle du nouveau titulaire sans rémunération complémentaire et sans modification de ses obligations contractuelles.

Le titulaire garantit au Ministère de l'Intérieur que les ouvrages et les équipements dont il assure l'entretien seront en parfait état d'entretien et de propreté en fin d'accord-cadre.

Le titulaire sortant devra assurer la dépose et la récupération des distributeurs en place, ainsi que le rebouchage des trous engendrés lors de la dépose du matériel le cas échéant.

3.11 QUALITE, HYGIENE, SECURITE ET ENVIRONNEMENT

3.11.1 SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

Le titulaire présente au ministère de l'Intérieur son système de management de la qualité et le met en œuvre sur le périmètre du contrat.

Le titulaire rédige et met en œuvre un Plan d'Assurance de la Qualité du Site (PAQS) pour obtenir les résultats attendus contractuellement sur les sites. Les Fiches de Sécurité (FDS) des produits doivent faire partie du PAQS.

Le titulaire garantit la disponibilité sur site, au ministère de l'Intérieur, le Plans d'Assurance de la Qualité du Site qui devront être à jour pendant l'intégralité de la durée de l'accord-cadre.

3.11.2 HABILITATIONS TECHNIQUES ET FORMATION A LA PREVENTION DES RISQUES

Le titulaire devra disposer des titres d'habilitation nécessaires pour assurer les différentes missions qui lui sont confiées notamment (liste non-exhaustive) :

- Des habilitations nécessaires aux interventions au sein des locaux électriques ;
- Des habilitations au travail en hauteur ;
- Des habilitations 3D.

De plus, le titulaire s'assurera également, le cas échéant, que les sous-traitants intervenant sur le site disposent des titres d'habilitations nécessaires pour assurer la prestation confiée.

Par ailleurs, le ministère de l'Intérieur se réserve le droit de demander au titulaire toute évolution d'habilitation dans les domaines qui sembleront nécessaires afin de couvrir l'ensemble des prestations demandées.

Le titulaire devra justifier sans délais des habilitations de son personnel et des sous-traitants sur simple demande du ministère de l'Intérieur.

3.11.3 EQUIPEMENTS DE PROTECTION INDIVIDUELLE

Le titulaire veille à ce que ses équipes et l'ensemble du personnel des sous-traitants soient équipés des Équipements de Protection Individuels (EPI) nécessaires pour réaliser les prestations en toute sécurité conformément aux articles L. 1251-23 et L. 1251-43 du Code du travail, qui précise que ces équipements sont à la charge du prestataire et de ses sous-traitants le cas échéant.

3.11.4 PRECAUTIONS PARTICULIERES

3.11.4.1 SIGNALISATION DES CHANTIERS

Chaque fois que cela s'avère nécessaire, le titulaire pour les chantiers dont il a la charge doit, à ses frais, et après approbation du ministère de l'Intérieur, poser les écriteaux et prendre toutes les dispositions pour assurer la signalisation et prévenir les divers usagers du site de la présence des chantiers ou des risques.

En cas de carence du titulaire, ou en cas de danger, le ministère de l'Intérieur se réserve le droit de prendre toute mesure utile, aux frais du titulaire, et sans mise en demeure préalable, sans que cette action puisse dégager la responsabilité du titulaire en cas d'accident.

3.11.4.2 PROTECTION DES MATERIELS OU OBJETS SENSIBLES

Lorsque les prestations se déroulent dans les locaux informatiques ou à proximité de matériels ou objets sensibles (audiovisuel, œuvre d'art, etc.), toutes les précautions doivent être prises pour assurer la protection des équipements, qu'il s'agisse de machines, d'équipements, de mobiliers, d'éléments de décoration ou d'objets divers.

Un état des lieux préalable à toute intervention, ainsi qu'une méthodologie de mise en œuvre soumise à validation par le représentant du ministère de l'Intérieur peuvent être demandés par le titulaire afin d'éviter les contestations ultérieures.

3.11.4.3 CONTRAINTES SONORES

En cas d'opérations génératrices de bruits, le titulaire devra prendre toutes les dispositions requises pour respecter l'article R. 4431-2 du Code du travail, concernant les valeurs limites d'exposition et les valeurs d'exposition déclenchant une action de prévention.

4 DESCRIPTION DES PRESTATIONS

4.1 PRESTATION : « ENTRETIEN DES LOCAUX INTERIEURS »

4.1.1 NATURE DE LA PRESTATION

La prestation « entretien des locaux intérieurs » est réglée de manière forfaitaire.

Pendant toute la durée du marché le ministère de l'Intérieur pourra demander au titulaire des prestations complémentaires ou spécifiques au fur et à mesure des besoins par émission de bons de commande.

4.1.2 PERIMETRE DE LA PRESTATION

Les prestations forfaitaires dues par le titulaire au titre du présent accord-cadre portent sur l'ensemble des pièces des bâtiments (de type bureaux/ salles de réunions/ auditorium/sanitaires/points cuisine), des locaux techniques simple, des parties sécurisées du bâtiment, dans les limites de l'ensemble immobilier décrites dans l'annexe N°2 « Tableau des surfaces du site d'Issy-les-Moulineaux » du présent CCTP.

Sont réputées comme parties sécurisées :

- L'ensemble des surfaces de bureaux occupées par le ministère de l'Intérieur dites sécurisées ;
- Les locaux d'archives ;
- Les locaux informatiques et techniques sécurisés.

Par ailleurs, le titulaire devra nettoyer les équipements de signalétique fixe de bureaux et des panneaux d'informations (TOTEM) qui se trouvent aux entrées des différents accès principaux.

4.1.3 METHODES DE NETTOYAGE ET D'ENTRETIEN

Les méthodes de nettoyage et d'entretien mises en œuvre pour l'exécution des prestations sont sous l'entière responsabilité du titulaire. D'une manière générale, les méthodes retenues devront assurer la propreté, l'hygiène et la bonne conservation des éléments ou revêtements.

Les méthodes décrites sont à respecter au minimum pour toutes les prestations. Le titulaire pourra néanmoins proposer et mettre en œuvre des procédés au moins équivalents.

Le ministère de l'Intérieur peut imposer une méthode lorsqu'elle découle des recommandations ou des notices d'entretien émanant des fabricants ou installateurs d'équipements ou de revêtements.

Le titulaire peut également proposer tout procédé innovant dans l'exécution des prestations tout au long de la validité de l'accord-cadre.

4.1.3.1 TERMINOLOGIE DES OPERATIONS DE NETTOYAGE

Dépoussiérage mobilier	Action de récupérer la poussière en travail manuel avec un chiffon non pelucheux et produit antistatique. Le dépoussiérage du mobilier comprend le dessus des armoires, les écrans des postes de travail et leurs unités centrales.
Dépoussiérage des sols	Action de récupérer la poussière soit en travail manuel en balayage humide (sols souples, plastiques et durs, carrelages), soit avec des machines par aspiration pour les moquettes, aspiro-brossage pour les tapis, aspiro-balayage.
Balayage Humide	Balayage à l'aide d'un balai trapèze avec gaze de coton soit lavable, soit jetable et recyclable et devant supporter un moyen humide pour le captage des poussières.
Balayage sec	Balayage non humide avec du matériel adapté.
Lavage des sols	Nettoyage d'un sol avec un produit lavant - cirant, soit en travail manuel (faubert et seau – presse, balai à frange, balai plat rasant, chariot ou équivalent), soit avec des machines (mono-brosse, aspirateur à eau ou auto-laveuse).
Spray-méthode	Opération de nettoyage à sec sur sols lisses avec mono-brosse et disque nylon qui permet en même temps de réparer le film de cire par vaporisation du produit, afin de protéger la surface pour en améliorer l'aspect et la rendre plus facile à nettoyer.
Métallisation cristallisation ou	Traitement des sols plastiques, et pierres calcaires ou dures par couche de protection en émulsion acrylique auto-lustrant.
Lustrage	Action de rendre luisant par frottement avec ou sans application de produit exécutée après lavage.
Décapage et reprise de l'émulsion protectrice	Décapage puis nouvelle application et lustrage de l'émulsion protectrice sur les revêtements plastiques et durs.
Shampouinage des moquettes	Action de nettoyage d'une moquette très sale et pleine de taches avec une shampoineuse à injection extraction. Le shampoing pour moquette de laine devra avoir un pH compris entre 6.5 et 6.7 (acide). Le shampoing pour moquette synthétique devra avoir un pH compris entre 8.8 et 9 (basique).
Aspiration des sols et moquettes	Aspiro-brossage des moquettes et aspiration simple pour les autres types de revêtement.
Lessivage des murs, plafonds et carrelages	Action mécanique pour le nettoyage des murs, plafonds et carrelages ou nettoyage vapeur haute pression pour la désinfection et nettoyage des carrelages.
Détartrage des carrelages	Action mécano-chimique pour le nettoyage du carrelage des blocs sanitaires.
Nettoyage des vitres extérieures	Nettoyage des vitres extérieures par tous moyens adapté, nacelles, alpinistes, perches.

Nettoyage des vitres intérieures	Nettoyage des vitres et cloisons vitrées accessibles (moins de 3 mètres de haut).
Nettoyage des sanitaires	Nettoyage des cuvettes intérieures et extérieures, nettoyage des lavabos, des miroirs et des sols, regarnissage des distributeurs de papiers hygiénique et des essuie-mains.

4.1.4 CONSIGNES PARTICULIERES

a. Chariots ménage

Le personnel sera doté de chariots de ménage à tri-sélectif de déchets destinés à transporter les outils, accessoires et produits nécessaires à son travail. Dans le cas de lavage par balai à franges, le chariot sera équipé du système seaux-presse (deux seaux au moins).

Les emplacements sur les chariots de ménage réservés aux sacs poubelles de collecte des déchets de bureau doivent être à fond plein, étanche et être adapté à la collecte sélective. Les sacs seront transparents.

b. Sanitaires et locaux à hygiène particulière

Les fournitures de nettoyage (éponges, chiffons, etc.) utilisées pour le nettoyage des toilettes ou locaux à hygiène particulière doivent être de couleurs distinctes de celles utilisées pour le reste des prestations et ne doivent servir qu'à cet effet.

c. Traces

A l'issue d'une prestation quelconque, il ne doit subsister aucune trace de lavage, coulure, humidité, faute de quoi la prestation est considérée comme non conforme et fera l'objet de pénalités.

d. Taches

Le détachage des surfaces ne doit pas être réalisé si la tache résultante de l'opération risque de présenter un aspect plus inesthétique que la tache originelle.

e. Substances adhérentes et autocollantes

Le titulaire doit l'enlèvement au jour le jour des substances adhérentes (chewing-gum, produits chimiques, etc.) et des autocollants apposés de manière sauvage.

f. Nettoyage des téléphones

Le titulaire devra prendre toutes les précautions pour éviter toute déprogrammation ou appels intempestifs lors du nettoyage des postes téléphoniques.

g. Utilisation d'engins

Le titulaire devra prendre toutes les précautions lors de l'utilisation des machines (aspirateurs, auto laveuse, etc.), ou engins (échafaudage, engins de manutention, etc.), afin d'éviter d'éventuelles dégradations (meubles, plinthes, prises de courant, etc.)

Le titulaire s'assurera en permanence que le poids des engins utilisés est compatible avec la surcharge au sol admissible.

h. Consommations de fluides et d'énergies

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

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

i. Evacuation des eaux usées

L'eau nécessaire aux différents travaux est prise aux robinets de puisage. Les eaux usées sont versées dans les endroits désignés à cet effet. Elles ne doivent en aucun cas être évacuées dans les lavabos et urinoirs.

j. Fermetures des portes

Après exécution des prestations dans un local, les portes dudit local devront être systématiquement fermées à clé. Cette disposition s'applique à tous les types de locaux (bureaux, réserves, salles de réunions, etc.)

k. Consignes diverses

Le personnel de nettoyage devra déplacer les sièges, corbeilles, porte-manteaux, etc. avant le nettoyage des sols. Tous ces objets seront remis en place à la fin de la prestation.

i. Achèvement des prestations

A l'achèvement des prestations, les meubles doivent être remis à leur place, les lumières éteintes (cas des locaux inutilisés) et les portes fermées.

4.1.5 ETENDUE DE LA PRESTATION DE NETTOYAGE

4.1.5.1 HORAIRES D'INTERVENTION DE NETTOYAGE

Les horaires d'interventions des personnels sont ceux dits : « horaires de nettoyage en journée » conformément à la circulaire du premier ministre du 6/11/2013 relative au

développement des prestations de nettoyage en journée dans les services du ministère de l'Intérieur et de ses annexes à usage privatif.

Dans le cadre du développement des prestations de nettoyage en journée, le titulaire doit organiser l'intervention de ses équipes de nettoyage en tenant compte de la co-activité et selon la proposition horaire indiquée dans les fréquences et horaires des prestations détaillées comme suit :

Le tableau ci-dessous précise les horaires en fonction des lieux :

Typologie	Horaires
Bureaux	A partir de 6h00
Salles de réunions	Fin avant 8h00 (horaires décalés)
Sanitaires	A partir de 8h00
Circulations	Fin avant 8h00 (horaires décalés)
Locaux d'archives et caves	A partir de 8h00
Tisanerie	A partir de 8h00
Locaux sécurisés	Aux heures où le personnel est présent et autorise la prestation

Le titulaire fera en sorte, par tous moyens adaptés, (technique, informatif, formation...) d'accompagner ses personnels afin de limiter la gêne occasionnée lors des interventions en présence de l'occupant.

- **Agent dit « de permanence »**

Le titulaire devra, au titre du forfait, la mise à disposition d'un agent de nettoyage *a minima*, du lundi au vendredi inclus, de 8h00 à 16h00. Cet agent devra également être doté d'un téléphone portable, et sera chargé de maintenir en état de propreté et de fournir en consommables les sanitaires (la fourniture en consommables des sanitaires doit prioritairement être exécutée lors du service du matin) ainsi que toute autre intervention de nettoyage demandée par le représentant du ministère de l'Intérieur.

Ainsi qu'une repasse des sanitaires dans l'après-midi. Il devra être doté de l'ensemble du matériel et pouvoir disposer des consommables nécessaires à l'exécution de ses missions.

Une table en annexe N°2 « Tableau des surfaces du site d'Issy-les-Moulineaux » du présent CCTP indique les surfaces à traiter. Les métrés sont des surfaces approximatives et ne sauraient être considérées comme exhaustives.

4.1.5.2 FOURNITURE DU MATERIEL D'ENTRETIEN

Le titulaire doit la fourniture de l'ensemble :

- Du matériel (chariot de ménage TROIS (3) bacs, aspirateurs, mono brosses, plates-formes individuelles roulantes légères (PIRL) ;

- Des fournitures de nettoyage (éponges, balais, lavettes, etc.) ;
- Des sacs poubelles (types et couleurs à valider avec le ministère de l'Intérieur).

Le niveau sonore des matériels bruyants tel que l'aspirateur, ne devra pas dépasser les valeurs limites d'exposition au bruit définies au sein des articles R. 4431-2 et suivants du Code du travail.

Les échafaudages devront être obligatoirement conformes aux dispositions prévues aux articles R. 4323-69 et suivants du Code du travail.

Les matériels ne doivent en aucun cas être en contact direct avec les parois verticales. Les extrémités supérieures des échelles et escabeaux doivent être protégées et leurs pieds munis de patins protecteurs et antidérapant conformément aux normes suivantes :

- FP 93-352 ou équivalent pour les plate-forme individuelle roulante (PIR) ;
- NF P 93-353 ou équivalent pour les plate-forme individuelle roulante légère (PIRL).

De plus, les personnels exerçant sur des échafaudages devront être habilités aux travaux en hauteur.

4.1.5.3 FOURNITURE DES CONSOMMABLES

La fourniture de l'ensemble des consommables sanitaires s'entend en quantité illimitée pour l'ensemble des sanitaires, locaux ou circulations visé à l'annexe N°2 « Tableau des surfaces du site d'Issy-les-Moulineaux » du CCTP.

4.1.5.3.1 CONSOMMABLES SANITAIRES

Le titulaire est responsable de la fourniture, de l'installation, de la maintenance et du remplacement si besoin, sur simple demande du ministère de l'Intérieur pour chaque équipement ainsi que la gestion des consommables associés.

L'exécution des prestations de nettoyage comprennent la fourniture et la pose des équipements sanitaires, la fourniture des consommables associés, la fourniture des sacs poubelles, des tapis antisalissure et des poubelles d'hygiène féminines.

La fourniture de l'ensemble des consommables sanitaires et leurs réapprovisionnements en consommables s'effectuent en autant que de besoin.

Le titulaire aura à charge, dans le cadre de la partie forfaitaire de l'accord-cadre, de fournir, selon les besoins du ministère de l'Intérieur, les consommables suivants :

- Papier hygiénique en rouleau, double plis, en pure ouate de cellulose, prédécoupé et adapté aux distributeurs grande capacité avec réserve ;

- Savon liquide adapté aux distributeurs. Il devra avoir les propriétés microbiologiques suivantes répondant aux normes françaises et européennes suivantes : EN 13727 (Bactéricide) ou équivalent, EN 13624 (Lévuricide) ou équivalent et EN 14476 (Virucide) ou équivalent. Le conditionnement devra être également adapté aux appareils et aux espaces de stockage ;
- Essuie mains en papier adapté aux distributeurs dédiés pour le service médical et les tisaneries ;
- Gel désinfectant pour cuvette WC ;
- Une solution hydro-alcoolique, qui doit respecter les normes AFNOR NF EN 1040 ou équivalent, NF EN 14476 ou équivalent et NF EN 1275 ou équivalent. Son conditionnement doit être compatible avec les distributeurs muraux. Il faut aussi prévoir des bidons à la reprographie et près des lecteurs de badge.

Le titulaire doit maintenir le stock de consommable (notamment de papier hygiénique) supplémentaire destiné à gérer les conséquences d'une pandémie, comme indiqué dans le Plan de Continuité d'Activité (PCA) susmentionné.

4.1.5.3.2 ACCESSOIRES SANITAIRES

Le titulaire aura à charge, dans le cadre de la partie forfaitaire du contrat, de fournir et de mettre en place, selon les besoins du ministère de l'Intérieur, les accessoires sanitaires suivants, dont la quantité donnée à titre indicatif visé à l'annexe N°2 « Tableau des surfaces du site d'Issy-les-Moulineaux » du CCTP :

- Distributeur de papier toilette grande capacité avec réserve ;
- Sèche-mains électriques ;
- Essuie-mains papiers ;
- Distributeurs d'essuie-mains en papier dans les kitchenettes et le service médical ;
- Distributeur de savon liquide ;
- Conteneur de pochette d'hygiène féminine ;
- Poubelles pour essuie-mains papier usagés dans les kitchenettes et le service médical ;
- Porte-balayette avec balayette pour WC ;
- Distributeur mural de solutions hydro-alcooliques (en dehors des sanitaires).

La fourniture de l'ensemble des consommables sanitaires et leurs réapprovisionnements en consommables s'effectuent autant que de besoin.

La fourniture, la maintenance ou le remplacement des équipements de consommables sont à la charge du titulaire.

Types de fournitures de matériels sanitaires

Avant toute pose, le titulaire propose au ministère de l'Intérieur, pour validation, des modèles d'équipements sanitaires de la même gamme esthétique.

Maintenance et signalement des dysfonctionnements

Le coût de la maintenance générale est compris dans les prestations forfaitaires et consiste en la réparation de tout dysfonctionnement des appareils ou ses remplacements.

Le titulaire se réserve la faculté d'apporter les évolutions techniques et des changements à condition qu'il n'en résulte ni augmentation de prix, ni altération de la qualité, ni de modifications sur les ouvrages.

S'il n'est pas possible d'effectuer les réparations sur place, le titulaire s'engage à mettre en place, sans frais supplémentaires, un appareil de remplacement de même nature.

Les interventions peuvent être déclenchées à l'instigation du personnel du titulaire ou à la demande du représentant de la personne publique.

Distributeur de savon

La distribution des doses de savon s'opère soit par poussoir, soit par un système de capteur de présence, soumis à validation par le représentant du ministère de l'Intérieur.

Le savon doit être de PH neutre et efficace pour la désinfection des mains. Le titulaire doit veiller à ce que la viscosité soit conforme aux spécificités des distributeurs pour éviter tout risque de fuite.

Distributeurs de papier hygiénique

Les distributeurs de papier hygiénique doivent être de grande capacité. Les bobines de papier blanc sont prédécoupées en ouate de cellulose d'environ QUATRE CENTS (400) mètres.

Essuie-mains papier

Les essuie-mains papiers doivent être absorbants et certifiés ecolabel.
Le papier doit être de couleur blanche.

Modalités d'installations des distributeurs et accessoires

Les appareils de distribution et accessoires sont fixés aux murs.
L'approvisionnement doit être réalisé autant que nécessaire.

Les distributeurs de papier toilette, des essuie-mains, de savon liquide et des garnitures pour toilettes sont fournis et placés par le titulaire en accord avec le ministère de l'Intérieur.

En outre, le prestataire doit les installer en lieu et place des modèles désinstallés, en prenant soin de masquer les empreintes laissées consécutivement à leurs déposes.

Le remplissage des différents distributeurs est effectué par le personnel du titulaire et le temps nécessaire à cette opération est inclus dans les heures prévues pour le nettoyage des sanitaires.

En cas de manquement, de défauts ou autres défauts constatés, le titulaire change les appareils dans les **CINQ (5) jours ouvrés maximum** à compter de la réception de la demande écrite du ministère de l'Intérieur. Le titulaire doit tenir un stock suffisant de consommables sanitaires et d'appareils afin d'assurer une continuité des prestations.

4.1.5.3.3 CONTENEUR POUR PROTECTIONS PERIODIQUES FEMININES

Le titulaire assure la mise la mise à disposition et l'échange périodique des conteneurs de protections féminines. Le ramassage des conteneurs doit être réalisé UNE (1) fois par semaine. Les conteneurs doivent-être nettoyés et désinfectés lors du ramassage. Les conteneurs mis à disposition pour les protections féminines usagées doivent garantir une hygiène totale :

- Trappe d'ouverture comprenant un système de S.A.S. ;
- Bactéricide pour empêcher la formation de mauvaises odeurs ;
- Intégration à l'ergonomie des sanitaires.

4.1.6 CONTROLE DE LA PRESTATION DE NETTOYAGE

4.1.6.1 REFERENTIEL QUALITE

La mise en place d'un référentiel de la qualité fait partie intégrante de l'accord-cadre.

A ce titre, le titulaire, en collaboration avec le ministère de l'Intérieur et pendant les TROIS (3) premiers mois de l'accord-cadre, mettra en place une série de critères objectifs de la mesure de la qualité qui pourront utiliser des systèmes de contrôle tels que bassomètre, brillance mètre, échelle de Bacharach, chiffons blancs etc.

Les principaux critères qualité utilisés sont explicités ci-après :

Parfait état de propreté et d'hygiène :

- Aspect parfait dans la limite des tolérances ;
- Absence d'empoussièrement ;
- Désinfection régulière ;
- Absence d'odeur ;
- Absence d'encrassement ;
- Excellente protection des surfaces.

Parfait état de propreté :

- Aspect parfait dans la limite des tolérances ;
- Absence d'empoussièrement ;
- Absence d'encrassement ;
- Excellente protection des surfaces.

Bon état de propreté :

- Bon aspect des surfaces (impression de propreté, brillance) ;
- Empoussièrement très limité ;
- Encrassement limité, uniforme et non visible ;
- Bonne protection des surfaces.

Etat de propreté correct :

- Aspect moyen (cette notion s'applique aux locaux techniques ou assimilés) ;
- Empoussièrement limité (poussière non grasse tolérée) ;
- Encrassement limité ;
- Bonne protection des surfaces.

4.1.6.2 GESTION ET CONTROLE QUALITE

4.1.6.2.1 VISITES DE CONTROLE

Les visites de contrôle sont menées contradictoirement entre le ministère de l'Intérieur et le représentant du titulaire.

La périodicité des contrôles est mensuelle. Ceux-ci sont réalisés, si possible, en fin de vacation.

Le rapport de la qualité est transmis mensuellement au ministère de l'Intérieur par le titulaire dans les **CINQ (5) jours ouvrés** qui suivent la réalisation du contrôle.

4.1.6.2.2 PRINCIPE

Le choix des locaux ou surfaces de référence faisant l'objet d'un contrôle sera effectué :

- Pour 50% par tirage au sort ;
- Pour 50% par le ministère de l'Intérieur.

Cette méthode sera appliquée pour chaque type de local, étant précisé que chaque type de local sera contrôlé au moins UNE (1) fois par mois.

L'importance des surfaces contrôlées sera établie en fonction du temps imparti à chaque visite de contrôle.

Une fiche de contrôle est établie pour chaque local ou surface contrôlée et permet de noter chacun des points de contrôle dans ledit local (meubles et objets meublants, cendriers, sols, etc.) par application du référentiel de la qualité.

Chaque point de contrôle est noté de la manière suivante :

- 1 – conforme
- 2 – non-conforme

4.1.6.2.3 INDICES DE QUALITE MINIMUM

L'indice de qualité minimum (seuil minimum acceptable) est fixé en fonction des exigences de propreté des locaux telles que définies en annexe N°1 « Tableau Récapitulatif des Fréquences » du CCTP.

Si cet indice de qualité minimum n'est pas atteint lors du contrôle inopiné, le titulaire doit mettre en œuvre les actions suivantes :

- A partir d'un constat de « non acceptabilité » par secteur contrôlé, des actions correctives seront engagées ;

- A partir de DEUX (2) constats de « non acceptabilité » par secteur contrôlé, les actions correctives seront complétées par un courrier d'avertissement adressé au représentant du titulaire ;
- A partir de TROIS (3) constats de « non acceptabilité » par secteurs contrôlés, les actions correctives seront complétées par des pénalités prévues à l'article 10.2 du CCAP dans le cadre des contrôles contradictoires.

Le secteur peut être (liste non-exhaustive) :

- Un escalier tous étages ;
- Un ensemble de bureaux (entre CINQ (5) et VINGT (20) bureaux) ;
- Un ensemble de sanitaire.

Le secteur sera défini précisément au moment du déclenchement du contrôle contradictoire.

4.2 PRESTATION : « NETTOYAGE DES VITRERIES »

4.2.1 NATURE DE LA PRESTATION

La prestation « nettoyage des vitreries » est forfaitaire dans la limite de la périodicité prévue dans l'**annexe N°1 « Tableau Récapitulatif des Fréquences »**.

Toute prestation supplémentaire sera facturée en bons de commande, sauf celles indiquées dans le tableau précité.

4.2.2 CONTENU DE LA PRESTATION

Les prestations, assurées par le titulaire, décrites dans ce chapitre concernent les prestations de nettoyage :

- De l'ensemble de la vitrerie en façade, faces intérieures et extérieures ;
- Des bandeaux vitrés sur les portes ;
- Des séparations interne vitrées ;
- Des vitres des passerelles de liaison entre les bâtiments.

L'opérateur devra être à hauteur de la surface à nettoyer, afin d'obtenir une excellente qualité d'exécution.

Le titulaire devra prévoir tous les moyens d'accès nécessaires (nacelle, escabeau, échafaudage, ...) et de protection des travailleurs pour s'adapter à la configuration des lieux et aux consignes d'hygiène et de sécurité.

Le titulaire devra disposer de toutes les certifications lui permettant d'effectuer des travaux en hauteur. Seules les personnes habilitées pour ce type de prestations seront en charge de ces travaux.

La prestation devra prendre en compte la notion de bonne conservation des équipements. Tout dommage causé aux installations et équipements est mis à la charge du titulaire.

Lors des interventions, le titulaire procédera à une inspection visuelle des ouvrages. A l'issue de chaque intervention, il rend compte par écrit des désordres éventuels qu'il aurait été amené à constater tels que :

- Vitrage cassé ou fêlé ;
- Traces de corrosion ;
- Joints décollés ou hors feuillures ;
- Eléments de fixations défaillants.

Afin de permettre un meilleur suivi des opérations, le nettoyage des vitrages intérieurs et extérieurs se déroulera en une seule phase. Le titulaire devra suivre les recommandations sur l'implantation des nacelles présentées dans l'annexe N°3 « implantation des nacelles » du présent CCTP. En effet, il devra suivre la méthodologie d'interventions indiquée pour l'entretien de l'intérieur de la verrière et des châssis de la rue couverte.

4.2.3 PERIODICITE

Il est prévu un nettoyage des vitreries intérieures et extérieures **DEUX (2) fois par an**, soit **UN (1) nettoyage tous les SIX (6) mois**.

4.2.4 CRITERES DE CONTROLE DE LA PRESTATION

Les prestations de nettoyage doivent répondre impérativement aux critères de contrôle qui s'expriment par la stipulation d'un niveau de propreté et des niveaux de tolérance (pas de niveau de tolérance = aucune tolérance) :

Vitrerie :

- Parfait état de propreté et de transparence ;
- Absence totale de traces de lavage ;
- Absence de coulures sur les surfaces adjacentes.

Autres éléments des façades :

- Absence de poussières visibles ;

- Absence de traces de lavage - Tolérance = 1 défaut pour 10 m² ;
- Absence de coulures ;
- Absence de salissures et de souillures – Tolérance = 1 défaut pour 10 m² ;
- Absence de dépôts liés à la pollution (émanations gazeuses, combustions, etc.)

4.3 PRESTATION : « COLLECTE DES DECHETS ET TRAITEMENT »

4.3.1 NATURE DE LA PRESTATION

La prestation « Collecte des déchets et traitement » est réglée à prix forfaitaire.

4.3.2 CONTENU DE LA PRESTATION

4.3.2.1 *COLLECTE PAPIER, DIB, CANETTES, BOUTEILLES PLASTIQUES ET AUTRES*

Sur les sites d'Issy-les-Moulineaux, le ministère de l'Intérieur a instauré un dispositif de collecte par apport volontaire. Les agents déposent leurs déchets ménagers, canettes, bouteilles et papiers dans des conteneurs dédiés implantés dans les espaces communs de chaque étage. Les bureaux individuels ne sont plus équipés de poubelles.

Ce dispositif nécessite un acheminement séparé des déchets vers les bacs collecteurs ou compacteurs spécifiques.

Le titulaire doit au titre des prestations forfaitaires :

- Le vidage des déchets des points de collecte centralisés internes aux bâtiments dans les bacs collecteurs dédiés à cet effet, placés dans les locaux dédiés (« local déchets ») ;
- Le nettoyage des conteneurs situés aux points de collecte qui doivent toujours rester propres ;
- La fourniture et le remplacement régulier de sacs recyclables et transparents pour les conteneurs de tri. Tout sac souillé devra être immédiatement remplacé ;
- La mise à disposition et la maintenance des bacs collecteurs ;
- La sortie des bacs collecteurs pour récupération par un camion benne ;
- Le transfert des bacs collecteurs depuis les lieux de stockage jusqu'à un centre de tri et de récupération de déchets pour traitement ;
- Le nettoyage des bacs collecteurs qui doivent toujours rester propres ;
- L'envoi d'un reporting mensuel.

Concernant la collecte des bacs situés aux points de collecte internes aux bâtiments :

- La collecte des DIB est **journalière**.

- La collecte des déchets recyclables doit avoir lieu **TROIS (3) fois par semaine.**
- La collecte des déchets en verre doit avoir lieu tous les **QUINZE (15) jours.**

En 2024, la collecte des déchets correspondait au volume suivant :

- 4 bacs de 660 litres pour la collecte des DIB, soit 15 204 kg/an ;
- 5 bacs de 660 litres pour les déchets recyclables, soit 38 068 kg/an ;
- 1 bac de 340 litres pour le verre, soit 290 kg/an.

Il est à noter qu'il n'existe pas à ce jour de mise à disposition de container destiné aux bio déchets. Or, conformément à la loi du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire, ce flux devra être déployé selon les recommandations du service développement durable du site d'Issy-les-Moulineaux.

4.3.2.2 COLLECTE DES CARTONS

La collecte, la centralisation et l'évacuation des cartons identifiés « à jeter » jusqu'aux conteneurs ou compacteurs sont à la charge du titulaire dans le cadre du forfait. La collecte s'effectuera **DEUX (2) fois par mois**.

Le titulaire doit prendre toutes les dispositions utiles pour que le volume des cartons soit réduit au maximum. En ce sens, les cartons doivent être systématiquement cassés et pliés avant leur dépôt dans les conteneurs.

4.4 PRESTATIONS : « ENTRETIEN DES VOIRIES ET RAMASSAGE DES DECHETS »

4.4.1 NATURE DE LA PRESTATION

La prestation « Entretien des voiries et ramassage des déchets » est réglée à prix forfaitaire.

4.4.2 PERIMETRE DE LA PRESTATION

Le titulaire assure l'entretien des voiries et le ramassage des déchets au niveau des routes, trottoirs, circulations piétonnes, parkings, et les différentes aires du site y compris les caniveaux, les grilles d'écoulement et les fils d'eaux pluviales.

4.4.3 CONTENU DE LA PRESTATION

4.4.3.1 PROPRETE

Le titulaire doit, sur l'ensemble des voiries, y compris les caniveaux, les grilles d'écoulement et fils d'eaux pluviales :

- L'enlèvement des résidus de terre et de gravillons, des papiers et des déchets ;
- Le vidage des poubelles extérieures.

Les voiries devront être maintenues en permanence en bon état de propreté.

En outre, le titulaire devra intégrer la notion de sécurité, notamment concernant les risques de chutes selon l'état des sols (feuilles mortes, gravier, etc.)

4.4.3.2 DENEIGEMENT, SABLAGE, SALAGE

Le titulaire doit, autant de fois que nécessaire, le déneigement, le salage ou le sablage des voies de circulation piétonne et des trottoirs aux abords du site. Le titulaire prévoira sur site un stock de sable et de sel suffisant permettant de gérer **TROIS (3) jours** consécutifs d'intempéries.

Dans le cadre des prestations de pilotage, une astreinte hivernale 7J/7 et 24h/24 devra être assurée par le titulaire pendant la période hivernale, soit du 1er novembre au 31 mars. En cas d'alerte gèle ou neige, le titulaire doit intervenir de manière préventive, et curative en illimité des voies de circulation piétonne et des trottoirs aux abords du site.

Si les conditions climatiques l'exigent, les premières opérations de salage doivent intervenir le matin entre 6h et 6h30.

4.5 PRESTATION : « DERATISATION, DESINSECTISATION, DESINFECTION »

4.5.1 NATURE DE LA PRESTATION

Le présent accord-cadre comprend des prestations préventives et curatives de dératisation, de désinsectisation et désinfection.

Les prestations de dératisation et de désinsectisation sont réglées à prix forfaitaire.

Pour la dératisation, la fréquence de la base forfaitaire est fixée **QUATRE (4) fois par an**, et pourra être complétée par des prestations sur bons de commande basées sur les tarifs indiqués au sein du bordereau des prix unitaires (BPU) (annexe N°2 à l'acte d'engagement) et dans les zones identifiées par le ministère de l'Intérieur.

Pour la désinsectisation, la fréquence de la base forfaitaire est fixée à **DEUX (2) fois par an**, et pourra également faire l'objet de prestations à bons de commande le cas échéant.

En revanche, les prestations de désinfection et de traitement de punaise de lit seront réglées uniquement par bons de commande, dont les détails sont réglés sur la base d'un bordereau des prix unitaires.

4.5.2 CONTENU DE LA PRESTATION

Le titulaire doit assurer, pour le compte du ministère de l'Intérieur, les prestations de Dératisation, de Désinsectisation et de Désinfection (3D) des parties communes du site et des locaux techniques communs avec une aspiration préalable des sols. Les traitements proposés pour la désinsectisation devront permettre de combattre les insectes volants et rampants.

Le titulaire doit, au titre de la partie forfaitaire, l'ensemble des traitements préventifs et correctifs permettant :

- De prévenir la pénétration et le développement des rongeurs et des insectes ;
- D'éliminer, autant que nécessaire, toute infestation par des rongeurs et des insectes ;
- De désinfecter, autant que nécessaire, les locaux.

Les prestations peuvent être réalisées pendant les heures d'ouverture du site, sauf indication contraire par le RSEM.

Le ministère de l'Intérieur s'engage à n'apporter aucune modification aux installations mises en place par le titulaire ainsi qu'à leur implantation initiale.

Sont exclues de la partie forfaitaire de l'accord-cadre les prestations de désinfection du site dans sa totalité. Ces prestations concernent l'enlèvement des nids de pigeons et de guêpes et de traitement de punaise de lit. En cas d'intervention hors forfait, le délai d'intervention est de maximum de VINGT-QUATRE (24) heures.

4.5.2.1 *DERATISATION*

4.5.2.1.1 PERIMETRE DES PRESTATIONS

Le titulaire doit la dératisation des zones listées ci-après :

- L'ensemble des locaux d'archives / caves ;
- Les tisaneries, espaces de convivialité et les coins café ;
- L'ensemble des circulations communes en infrastructure ;
- Les locaux techniques ;
- Tout autre local susceptible de faire l'objet d'une dératisation devra être traité.

4.5.2.1.2 ESPECES COMBATTUES

Les espèces qui feront l'objet de la prestation de dératisation sont les suivantes (liste non-exhaustive) :

- Mus musculus (souris domestique);
- Rattus rattus (rat noir);
- Rattus norvegicus (rat brun ou surmulot);
- Apodemus sylvaticus (mulot);
- Liomys quercinus (lérot).

4.5.2.1.3 TRAITEMENT

Le titulaire dispose des postes d'appâtage dans l'ensemble des zones énumérées ci-dessus. Les postes d'appâtage sont contrôlés régulièrement et remplacés dès que nécessaire pour **une durée de TROIS (3) mois**.

Les postes d'appâtage dans les locaux subissant des lavages intensifs doivent pouvoir résister à l'eau.

Dès la détection d'une infestation de rongeurs (rongeurs ou excréments visibles, appâts consommés, etc.), le titulaire remplace tous les appâts de la zone infestée par des nouveaux matériels et le nombre de postes d'appâtage est augmenté.

En cas de recrudescence anormale de rongeurs ou d'insectes entre deux interventions, le titulaire s'engage à intervenir dans les meilleurs délais (VINGT-QUATRE (24) heures maximum) sans frais supplémentaire et sans limitation en nombre.

Le titulaire remet un rapport d'intervention après chaque passage.

4.5.2.2 DESINSECTISATION

4.5.2.2.1 PERIMETRE DES PRESTATIONS

Le titulaire doit la désinsectisation des zones listées ci-après hors zone RIA :

- L'ensemble des locaux d'archives / réserves;
- L'ensemble des locaux techniques et des gaines techniques en superstructure et en infrastructure;
- Tous locaux susceptibles de devoir être traités.

4.5.2.2.2 ESPECES COMBATTUES

Les espèces qui feront l'objet de la prestation de désinsectisation sont les suivantes (liste non-exhaustive) :

- Toute variété d'insectes nuisibles;
- Blattes;

- Puces ;
- Moustiques ;
- Moucherons ;
- Tout insecte rampant ou volant présentant une nuisance pour les utilisateurs.

4.5.2.2.3 TRAITEMENT

La désinsectisation des zones énumérées ci-dessus sera réalisée **DEUX (2) fois par an** en préventif et autant de fois que nécessaire en cas d'infestation.

4.5.2.3 DESINFECTION

Le titulaire devra être en mesure de procéder, à la demande du ministère de l'Intérieur, à des désinfections spécifiques de tout ou partie des locaux.

4.5.2.4 PUNAISE DE LIT

Les prestations de traitement des punaises de lit seront traitées à partir de bons de commande basés sur les tarifs indiqués au sein du BPU.

Les prestations comprennent la détection en cas de suspicion de présence de punaises de lit dans un périmètre identifié, **sous un délai de VINGT-QUATRE (24) heures**, à partir de la réception de la demande du ministère de l'Intérieur. Cette détection consiste à effectuer un état des lieux, relever les signes de leur présence et identifier le traitement adapté pour les éradiquer.

Le titulaire pourra utiliser la méthode qu'il souhaite (détection canine etc.). Il est impératif qu'elle soit efficace et rapide.

Une fois détectés, le titulaire devra mettre en place un traitement curatif adéquat afin d'empêcher leur multiplication et de les éradiquer entièrement.

Le titulaire a un rôle de conseil pour prévenir leur réapparition et assure un suivi après l'intervention.

En cas de traitement chimique, les biocides utilisés devront être autorisés et homologués, respectant la réglementation en vigueur. Le titulaire doit être en mesure de fournir les fiches toxicologiques associées.

La plage horaire d'intervention est très large, avec possibilité d'intervention le week-end.

4.5.3 FICHES TOXICOLOGIQUES

Les produits utilisés devront être conformes aux réglementations et aux normes en vigueur ou équivalent (norme NF U 43500) notamment en matière de protection de l'environnement.

Avant de commencer un traitement, le titulaire soumet au RSEM, pour validation, la liste et les caractéristiques des produits de traitements prévus.

Le titulaire s'engage à communiquer à la date d'effet du contrat la liste des produits qui seront mis en œuvre sur le site, et une fiche toxicologique avant toute opération dans le cas des traitements spécifiques ou en cas de changements de produits.

Pour chacun des produits il sera fourni une fiche toxicologique, un procès-verbal certifiant la conformité à la réglementation en vigueur et l'ensemble des modalités d'application.

4.6 PRESTATION « MISE A DISPOSITION DE TAPIS »

4.6.1 NATURE DE LA PRESTATION

La prestation « Mise à disposition de tapis » est réglée à prix forfaitaire.

4.6.2 CONTENU DE LA PRESTATION

Pour garantir la propreté et la sécurité de certains lieux de passage stratégique, le titulaire fournit TROIS (3) tapis antidérapants de couleur gris chiné dans les quantités suivantes :

- 1 tapis 115*240 cm ;
- 1 tapis 115*180 cm ;
- 1 tapis 85* 150 cm ;

Ces tapis sont situés aux entrées des locaux suivants : aumônerie, salle de sport et infirmerie.

4.6.3 FREQUENCE D'ENTRETIEN

Le nettoyage des tapis est effectué **UNE (1) fois par mois**.

En cas d'usure, le titulaire devra en assurer son remplacement dans le cadre du forfait.

