



**MINISTÈRE
DES ARMÉES
ET DES ANCIENS
COMBATTANTS**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



**REALISATION DE PRESTATIONS DE
DEMENAGEMENT ET DE MANUTENTION
D'OBJETS MOBILIERS, DE MATERIELS ET DE
DOCUMENTS DIVERS POUR L'INSTITUTION
NATIONALE DES INVALIDES**

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (CCTP)
N° 2026_02**

SOMMAIRE

CHAPITRE 1 : GENERALITES	3
ARTICLE 1– PRESENTATION DE L’OPERATION	3
1.1 Objet du marché	3
1.2 Prestations à réaliser	3
ARTICLE 2 – CONTRAINTES D'EXPLOITATION ET LOGISTIQUES.....	3
2.1 Horaires de travail	3
2.2 Interventions.....	3
2.3 Conditions d’accès aux bâtiments.....	4
2.4 Circulation des véhicules	4
2.5 Protection de chantier.....	4
2.6 Nettoyage.....	4
2.7 Dégradations.....	5
2.8 Lettre de voiture et fiche de suivi d’opération	5
CHAPITRE 2 : ASPECTS REGLEMENTAIRES	5
ARTICLE 3 – GENERALITES.....	5
ARTICLE 4 – DOCUMENTS ET NORMES APPLICABLES	6
4.1 Exigences système de contrôle qualité	6
4.2 Sécurité des travailleurs – Plan de prévention	6
CHAPITRE 3 : DESCRIPTION DES PRESTATIONS	7
ARTICLE 5 – DEMENAGEMENTS	7
5.1 Spécificités des prestations	7
5.2 Nature des prestations	8
5.3 Limite de prestations	8
5.4 Organisation du travail	8
5.5 Calendrier, jours et horaires d’intervention	9
5.6 Conditions d’accès aux bâtiments.....	9
5.7 Préparation des sites	9
5.8 Délais d’exécution.....	10
5.9 Durée des interventions	11
5.10 Emballage - Déballage	11
5.11 Fournitures et matériels	12
5.12 Remise en état des locaux	12
5.13 Collecte, réforme et élimination	12
5.14 Réclamations.....	13

CHAPITRE 1 : GENERALITES

ARTICLE 1– PRESENTATION DE L’OPERATION

1.1 Objet du marché

Le présent marché a pour objet la réalisation de prestations de déménagement et de manutention d’objets mobiliers, de matériels et de documents divers pour l’Institution nationale des Invalides.

1.2 Prestations à réaliser

Pendant la durée du marché, le Titulaire pourra être sollicité par l’Institution nationale des Invalides pour réaliser les prestations suivantes :

- Le déménagement de locaux entre les étages d’un bâtiment avec ou sans emballage ;
- Le déménagement de locaux d’un bâtiment à un autre au sein de l’enceinte des Invalides ;
- Le déplacement d’éléments lourds ou volumineux (marbres, matériels scientifiques importants, machines-outils, matériels informatiques...) ;
- La fourniture de consommables spécifiques au déménagement : rubans adhésifs, papier bulle, cartons... ;
- Le déménagement de locaux avec ou sans mise en cartons et emballage des biens personnels ;
- Mise en benne de divers mobiliers ou objets sur demande.

ARTICLE 2 – CONTRAINTES D'EXPLOITATION ET LOGISTIQUES

2.1 Horaires de travail

Les interventions seront majoritairement réalisées en semaine. Toutefois, certaines prestations pourront être programmées le week-end lorsque l’intérêt des services le justifie ou lorsque cela facilite l’exécution des opérations par le Titulaire.

L’heure d’arrivée des équipes est fixée à 8h00, et la fin de la prestation intervient à l’issue complète des opérations prévues.

Le Titulaire est tenu de respecter ces horaires. Ceux-ci pourront être adaptés par l’acheteur en fonction des besoins du service, sous réserve du respect de la réglementation générale du travail applicable au personnel mobilisé.

2.2 Interventions

Les interventions du Titulaire devront être réalisées en priorité pendant les heures ouvrées, soit entre 8h00 et 12h00 le matin, et entre 13h00 et 17h00 l’après-midi.

Ces horaires peuvent être adaptés en fonction des besoins du service, sous réserve du respect de la réglementation du travail applicable au personnel du Titulaire.

Avant toute intervention (à l'exception de celles qui seront qualifiées d'urgentes), les techniciens du Titulaire seront tenus de prendre obligatoirement contact avec le Chef du Service Intérieur et Suivi des prestations Externalisées (SISPE) ou son représentant chargé du suivi de ce marché.

Chaque opération est supervisée par le chef du SISPE ou son représentant.

Le Titulaire devra confirmer les interventions programmées auprès de cette personne au moins 8 jours avant la date présumée, en mentionnant la date et l'heure d'arrivée, le nom des intervenants, les cartes d'identités, les immatriculations des véhicules ainsi que la durée et la nature de la prestation.

Le Titulaire est informé que les bâtiments et établissements restent ouverts au public pendant les interventions, il devra donc organiser ses prestations de manière à ne causer aucune gêne ou tout au moins limiter la gêne auprès des utilisateurs des sites concernés.

Les interventions pourront être interdites certains jours ou selon des contraintes dictées par le Chef du SISPE ou son représentant.

2.3 Conditions d'accès aux bâtiments

Le Titulaire prendra à sa charge toutes les démarches afin d'obtenir auprès du responsable des bâtiments concernés, les autorisations d'accès pour son personnel et véhicules. Il prendra connaissance des itinéraires de circulation et des règlements en vigueur à l'intérieur des sites.

Dans tous les cas, le Titulaire pourra se voir interdire (ou reporté) l'accès de tout ou partie des installations à certaines heures, en raison de l'affluence ou de manifestations exceptionnelles.

2.4 Circulation des véhicules

Les véhicules mobilisés pour l'exécution des prestations devront être en état de fonctionnement, entretenus régulièrement et conformes aux normes de sécurité en vigueur. Ils devront également présenter un état général compatible avec une intervention dans des locaux administratifs (propreté, absence de dégradations apparentes).

La vitesse limite admise pour les véhicules sur les sites sera de 15km/h. Le Titulaire devra s'y conformer, l'usager restant prioritaire dans toutes les circonstances. Il lui faudra rouler « au pas » dans les endroits sans visibilité.

Le responsable de l'établissement pourra interdire l'usage de certaines allées.

2.5 Protection de chantier

Le Titulaire aura à sa charge la fourniture et la pose de la signalétique des zones d'interventions.

Quelle que soit la durée des prestations, les zones de manutention devront être isolées en permanence des espaces réservés aux usagers. La signalétique devra être conforme à la réglementation en vigueur.

2.6 Nettoyage

À l'issue de chaque intervention, le Titulaire devra veiller à laisser les locaux dans un état de propreté conforme à leur état initial. Il lui appartient d'évacuer l'ensemble des déchets générés par la prestation en dehors des enceintes de l'acheteur et de les déposer dans des structures ou filières spécialisées appropriées, conformément à la réglementation en vigueur.

2.7 Dégradations

Les manutentions à effectuer se feront avec le maximum de précautions, de manière à éviter la dégradation, même légère, des objets déplacés, des sols, des murs, des portes, des monte-charges et, de manière générale, de l'ensemble des biens, équipements et installations de l'Institution nationale des Invalides, quels qu'ils soient.

Toute dégradation, de quelque nature qu'elle soit, sera imputée au Titulaire. Celui-ci devra procéder à sa réparation ou à son remplacement, à ses frais exclusifs, dans un délai maximal de quinze (15) jours à compter de la notification du constat par l'INI.

En cas de non-réalisation des réparations dans ce délai, l'INI pourra faire exécuter les travaux nécessaires par un tiers, aux frais et risques du Titulaire, sans préjudice de l'application éventuelle de pénalités ou de toute autre mesure prévue au marché.

2.8 Lettre de voiture et fiche de suivi d'opération

À l'issue de chaque opération réalisée par le Titulaire, celui-ci devra fournir la lettre de voiture ainsi que la fiche de suivi d'opération. Parallèlement aux opérations de vérification prévues dans le présent marché, la personne chargée du suivi du contrat procédera à la signature de ces documents, présentés par le responsable d'opération.

La fiche de suivi d'opération mentionnera l'ensemble des observations jugées pertinentes concernant l'exécution de la prestation. Le Titulaire y consignera également les remarques relatives au déroulement de l'opération qu'il souhaite porter à la connaissance du chef du SISPE ou de son représentant.

En cas de dommage, le chef du SISPE ou son représentant en précisera le détail sur la lettre de voiture et effectuera la déclaration de sinistre, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les meilleurs délais, auprès du Titulaire.

CHAPITRE 2 : ASPECTS REGLEMENTAIRES

ARTICLE 3 – GENERALITES

Au-delà de l'objectif global consistant à assurer le déménagement de différents mobiliers et/ou objets, le Titulaire devra exécuter l'ensemble de ses prestations **dans le strict respect des dispositions législatives, réglementaires et normatives applicables.**

Qu'il s'agisse des textes généraux relatifs aux opérations de manutention ou de la réglementation spécifique aux activités de déménagement, le Titulaire devra fournir, en temps utile, **toutes les qualifications, habilitations et attestations nécessaires** au bon déroulement des prestations.

D'une manière générale, les prestations du Titulaire devront être réalisées conformément :

- **Aux règles de l'art et aux normes professionnelles applicables**, notamment celles relatives aux opérations de manutention, de levage et de transport de charges ;
- **Au Code du travail**, en particulier les dispositions relatives :

- à la santé et à la sécurité des travailleurs,
- à la prévention des risques professionnels,
- à la formation et à l'habilitation du personnel intervenant ;
- **Aux règles de sécurité et de circulation internes à l'Institution nationale des Invalides**, incluant les protocoles d'accès, les zones sensibles, les consignes de coactivité et les prescriptions propres à un établissement recevant du public et à un site hospitalier ;
- **Aux obligations relatives à la protection des biens et des personnes**, notamment en matière de prévention des chutes de charges, de protection des locaux, de sécurisation des cheminements et de maîtrise des risques liés aux déplacements de mobilier ;
- **Aux prescriptions environnementales**, incluant la gestion, le tri et l'évacuation des déchets générés par les prestations ;
- **À toute autre réglementation spécifique applicable aux opérations de déménagement**, notamment en matière de transport routier, de stationnement, d'utilisation de matériels de levage ou d'équipements motorisés.

Le Titulaire est responsable de la conformité de ses interventions et de celles de ses sous-traitants. Il lui appartient de s'assurer que son personnel est formé, habilité et équipé pour intervenir en sécurité dans l'enceinte de l'INI.

ARTICLE 4 – DOCUMENTS ET NORMES APPLICABLES

4.1 Exigences système de contrôle qualité

L'institution nationale des Invalides aura à tout moment la possibilité de contrôler les conditions d'exécution des prestations du Titulaire. Ce droit de regard pourra s'opérer, à quelque stade que ce soit et par tous les moyens qu'il jugera utiles, sans avoir à en référer au préalable au Titulaire. Les contrôles pourront se faire d'une manière inopinée.

4.2 Sécurité des travailleurs – Plan de prévention

Généralités

En ce qui concerne la sécurité des travailleurs, l'entrepreneur s'engagera à respecter scrupuleusement les mesures générales de sécurité.

Conformément aux lois et règlements en vigueur, l'entreprise établira un plan de prévention comportant au moins :

- La définition des phases d'activité dangereuses et des moyens de prévention spécifiques correspondants ;
- L'adaptation des matériels, installations et dispositifs à la nature des opérations à effectuer ainsi que la définition de leurs conditions d'entretien ;
- Les instructions à donner aux salariés ;
- L'organisation mise en place pour assurer les premiers secours en cas d'urgence et la description du dispositif mis en place à cet effet par l'entreprise utilisatrice (maître d'œuvre) ;

- Les conditions de la participation des salariés d'une entreprise aux travaux réalisés par une autre en vue d'assurer la coordination nécessaire au maintien de la sécurité et, notamment, de l'organisation du commandement ;

- La liste des postes occupés par les salariés susceptibles de relever de la surveillance médicale particulière ;

Ce plan de prévention sera renouvelé au minimum annuellement, lors de chaque reconduction du marché et pourra être modifié en cours de marché à la demande des deux parties. Des comptes rendus d'inspection préalable pourront être réalisés si des risques spécifiques non mentionnés dans le plan de prévention général apparaissent ;

- Sécurité et conduite à tenir en cas d'accident :

Le chef du SISPE ou son représentant se réservera le droit d'interdire à l'entrepreneur l'accès aux installations, s'il constate que les équipements de sécurité individuels ou collectifs font partiellement ou totalement défaut.

En cas de blessure ou de malaise, le Titulaire devra prendre les mesures nécessaires pour prévenir les services de secours. Il préviendra le Maître d'Ouvrage et rédigera un rapport circonstancié à son attention ;

- Vêtements de travail :

Le Titulaire devra doter son personnel d'une tenue vestimentaire correcte et adaptée aux prestations à réaliser. Chaque intervenant devra porter, de manière visible et lisible, soit sur sa tenue, soit au moyen d'un badge, l'identification du Titulaire. Ce support d'identification devra être présenté au chef du SISPE ou à son représentant à leur demande.

Le personnel mobilisé devra être équipé de gants, de chaussures de sécurité ainsi que de l'ensemble des équipements de protection individuelle (EPI) nécessaires à la bonne exécution des prestations, Ces équipements devront être adaptés aux risques liés aux opérations de manutention et de déplacement de charges, et répondre aux exigences du Code du travail ainsi qu'aux prescriptions de sécurité applicables au sein de l'Institution nationale des Invalides.

- Outillage :

Le personnel intervenant sur les différentes installations devra posséder son propre outillage et ce dernier devra être adapté aux prestations à effectuer.

CHAPITRE 3 : DESCRIPTION DES PRESTATIONS

ARTICLE 5 – DEMENAGEMENTS

5.1 Spécificités des prestations

Compte tenu de la sensibilité de certaines prestations faisant l'objet du présent CCTP, notamment lorsque le Titulaire est amené à manipuler ou déplacer du matériel fragile ou spécialisé, les équipes d'intervention devront être composées de déménageurs expérimentés et spécifiquement habitués à ce type d'opérations.

Le Titulaire s'engage à ne faire intervenir que du personnel disposant des compétences, de l'expérience et des qualifications strictement adaptées aux prestations à réaliser, conformément aux exigences définies au chapitre précédent.

Il lui appartient de s'assurer que chaque intervenant maîtrise les techniques de manutention appropriées, les protocoles de sécurité applicables sur site ainsi que les précautions particulières liées au matériel sensible.

5.2 Nature des prestations

Au titre des opérations à réaliser par le Titulaire, il pourra lui être demandé d'assurer les prestations suivantes sur le même niveau ou entre les étages d'un bâtiment, ou d'un bâtiment à un autre :

- Démontage, déplacement/transport et remontage de mobiliers de bureau ou de mobiliers spécifiques (mobiliers scientifiques, équipements techniques, etc.) ;
- Déplacement et transport de divers matériels et équipements de bureau, de mobiliers scientifiques, etc. ;
- Transfert ou transport, avec ou sans mise en cartons, de dossiers, documentation, d'objets divers, et de matériels informatiques ;
- Transfert de mobiliers, matériels ou équipements lourds et encombrants, tels que armoires fortes, machines-outils, armoires de laboratoire, vitrines, marbres, matériels scientifiques etc. ;
- Destruction de mobiliers, de matériels divers, de dossiers et d'archives, avec remise d'un certificat de destruction ;
- Mise en benne de matériels ou d'objets divers (benne sur site INI).

5.3 Limite de prestations

Les prestations ci-dessous seront exclues de l'objet du marché :

- Démontage et remontage des mobiliers fixés aux murs ou au sol ;
- Débranchement et rebranchement d'appareils reliés au réseau électrique, informatique ou au réseau de Gaz de France ;
- Manutention et transport de photocopieurs de marque pour laquelle le Titulaire ne détiendrait pas d'habilitation de la part du fabricant, sauf dans le cas de mise à la réforme ;
- Enlèvement de déchets de laboratoires ;
- Manutention et transport de tout bien qui ne ferait pas l'objet d'une demande formalisée par le chef du SISPE ou son représentant.

5.4 Organisation du travail

- Responsable d'opération – Coordinateur – Interlocuteur administratif

Le Titulaire assurera la surveillance du travail et l'encadrement du personnel. Il affectera en permanence, à chaque opération, un responsable d'opération (ou chef d'équipe). Ce dernier aura en charge l'encadrement et la discipline du personnel, le mode d'exécution des prestations et, de manière générale, le respect des clauses techniques du marché. Les coûts afférents à la présence d'un chef d'équipe seront

de fait inclus dans la prestation. Les noms et qualités du responsable d'opération seront communiqués au chef du SISPE ou son représentant avant tout début d'exécution de l'opération.

Dans la mesure du possible, le Titulaire désignera un responsable d'opération et un interlocuteur administratif unique, dédié au marché, qui sera une personne décisionnaire au sein de l'entreprise.

- Personnel de déménagement

Le Titulaire aura l'obligation de mettre à disposition les effectifs qualifiés nécessaires à l'exécution de l'opération, en fonction de sa spécificité et des délais demandés par l'Institution nationale des Invalides.

Il fournira la liste des personnels et cartes d'identités des personnels mis en place pour chaque opération.

Le responsable d'opération (chef d'équipe) et les chauffeurs assurant les livraisons ou l'enlèvement de matériels devront pouvoir être joint par téléphone portable, en particulier quand les plages horaires de livraison sont étroites. Le Titulaire fournira les numéros de téléphone portable du responsable d'opération et des chauffeurs avant chaque opération.

5.5 Calendrier, jours et horaires d'intervention

En règle générale, les opérations se déroulent du lundi au vendredi, de 8h00 à 17h00, heures ouvrées.

Sur demande de l'Institution nationale des invalides, une partie ou totalité des opérations pourront se dérouler en dehors de ces jours et horaires d'intervention. Il sera alors fait application des prix unitaires et des pourcentages de majoration prévus dans le Bordereau de Prix Unitaire (BPU).

Dans ce cas, il appartiendra au Titulaire de solliciter, pour le transport, les dérogations nécessaires.

Le jour et l'heure d'intervention seront fixés par l'Institution nationale des Invalides lors de la validation du bon de commande.

Le non-respect du délai d'intervention ainsi défini donnera lieu à l'application de pénalités.

En outre, le non-respect répété du délai d'intervention pourra constituer un motif de résiliation du marché.

5.6 Conditions d'accès aux bâtiments

Le prestataire fournira la liste du personnel intervenant dans chaque opération (Cf. article 8 – Modalités d'exécution des prestations du CCAP).

Cette liste sera transmise, le cas échéant, au service sécurité du site afin d'obtenir les autorisations d'accès du personnel du Titulaire.

5.7 Préparation des sites

Préalablement à son intervention, le Titulaire devra préparer les accès au bâtiment

concerné. Afin de faciliter les opérations de manutentions, de protéger les passages délicats, de faciliter et de rendre plus rapide les manutentions, il devra prévoir, notamment :

- La réservation des zones de stationnement, pour permettre la mise en place ou l'évacuation des moyens de transport et de levage ;
- L'aménagement des zones de chargement et de livraison ;
- La protection des sols, des murs, des cabines d'ascenseurs ;
- Le fléchage, le cas échéant, à l'intérieur des bâtiments pour une recherche rapide des locaux de départ et d'arrivée.

Le Titulaire aura l'obligation de fournir et de mettre en œuvre les moyens de transport, de manutention et de levage appropriés à la montée, à la descente, au transport et au transfert des charges en fonction de la topographie des lieux de départ et d'arrivée et de la nature desdites charges. Les chariots utilisés seront obligatoirement munis de roues propres et spécialement conçues pour protéger les sols. Les bords des chariots sont équipés de caoutchouc, de manière à amortir les chocs et à éviter les dégradations sur les murs et les portes. Le Titulaire prendra en charge le déballage et la mise en place des matériels et des mobiliers ; il en assurera l'installation selon les dispositions du plan d'implantation communiqué au préalable.

5.8 Délais d'exécution

Les opérations demandées au Titulaire se distingueront en deux catégories :

- Opérations courantes ;
- Opérations urgentes.

Définitions des délais :

Le délai de visite de site sera l'intervalle de temps entre la transmission au prestataire de la demande de l'INI (par mail) et la date de visite du site. Le délai de transmission de la proposition financière sera l'intervalle de temps entre la transmission au prestataire de la demande de l'INI (par mail) et la date de transmission de la proposition financière par le Titulaire.

Le délai de réalisation sera l'intervalle de temps entre la transmission au prestataire de la demande sous forme de bon de commande dûment signé de l'INI (par mail) et la date de fin de l'opération.

Les obligations de respect des délais sont indiquées ci-dessous (en jours calendaires) :

	Délai de visite du site	Délai de transmission de la proposition financière	Délai de réalisation
Opérations courantes	Au maximum 5 jours	Au maximum 10 jours	Au maximum 15 jours
Opérations urgentes	Au maximum 1 jour	Au maximum 1 jour	Au maximum 2 jours

Seule L'INI sera à même de définir la nature de l'opération (urgente ou courante).

Le non-respect des délais ainsi définis et précisés ci-dessus donnera lieu à l'application de pénalités.

En outre, le non-respect répété des délais constituera un motif de résiliation du marché.

5.9 Durée des interventions

La durée des interventions devra être aussi réduite que possible. Elles seront effectuées de manière à ne causer que le minimum de gêne dans le fonctionnement de l'établissement.

Afin de faciliter leurs opérations de manutention ou d'assurer leur sécurité, l'INI pourra demander au Titulaire de démonter, puis remonter, les matériels, mobiliers et équipements à transporter ou à transférer.

Pour ce qui concerne les armoires ; les planches et fixations pourront être laissées à l'intérieur du meuble, à condition toutefois d'être maintenues à l'aide d'un adhésif.

5.10 Emballage - Déballage

L'emballage du gros matériel, du mobilier ainsi que du matériel informatique et bureautique, sera à la charge du Titulaire. Pour les matériels informatiques, bureautiques et audiovisuels, le Titulaire aura l'obligation d'utiliser des emballages adaptés qui pourront se superposer afin de permettre, d'une part la protection aux chocs éventuels et d'autre part, l'utilisation rationnelle des volumes.

Le Titulaire devra fournir le matériel et les fournitures nécessaires à l'emballage en caisse, au filmage et à l'étiquetage des bacs à pièces détachées.

Les mobiliers et éléments démontés seront systématiquement protégés à l'aide d'emballages adaptés destinés à assurer un transport en toute sécurité.

Dans le cadre de la politique de développement durable, il sera demandé au Titulaire d'utiliser exclusivement des bacs réutilisables en matières plastiques recyclées ou des cartons fabriqués à partir de fibres recyclées et/ou de fibres de bois issues de forêts gérées durablement (label PEFC, FSC ou équivalent).

Les emballages seront évacués par le Titulaire au fur et à mesure des opérations de déballage et de mise en place.

En fin d'opération, le Titulaire assurera l'enlèvement de tous les emballages vides ayant servi durant l'opération.

5.11 Fournitures et matériels

Les cartons et caisses ainsi que les fournitures et accessoires divers (étiquettes, bracelets, élastiques, ficelles, papiers kraft, bull pack, bandes adhésives ...) nécessaires au transfert seront à la charge du Titulaire. Il mettra ces fournitures à la disposition de l'INI, en quantités suffisantes, au minimum **dix (10) jours** avant le début de l'opération. Leurs frais de livraison et de reprise lui incombent.

L'INI pourra demander à conserver, pour une durée maximale de **dix (10) jours** après la fin de l'opération, les caisses, armoires, rolls et autres matériels appartenant au Titulaire, notamment en cas d'impossibilité de ranger immédiatement certains articles transférés (travaux en cours ou nettoyage des locaux non finalisés), afin de permettre leur stockage temporaire dans des conditions satisfaisantes jusqu'à l'achèvement complet du déménagement.

Délai de livraison des fournitures :

L'INI pourra également être amenée à commander des fournitures/consommables et du matériel de déménagement pour sa propre utilisation.

Un bon de commande sera alors émis et le Titulaire en accusera réception par courriel dans un délai maximum d'une journée. Le délai de livraison débutera à compter de cet accusé de réception et il ne pourra être supérieur à 2 jours. Il sera contractuel et demeurera applicable pendant toute la durée d'exécution de la commande.

En cas de non-respect du délai de livraison, des pénalités seront appliquées.

Toute fourniture non conforme au bon de commande sera refusée de plein droit. Il en sera de même pour toute livraison n'ayant pas fait l'objet d'un bon de commande.

5.12 Remise en état des locaux

La remise en état des locaux incombera au Titulaire en cas de dégâts ou de sinistre qu'il aurait causés au cours de la prestation.

5.13 Collecte, réforme et élimination

Il pourra être demandé au Titulaire, dans le cadre du présent marché, la collecte d'objets divers (majoritairement des mobiliers et des matériels) que l'INI aura déclarés hors d'usage et réformés. Ces objets auront vocation à être réemployés, recyclés ou éliminés.

Les prestations s'exécuteront alors dans les conditions définies au présent article. Les objets seront collectés, transportés et traités selon la réglementation en vigueur.

En tout état de cause, le recyclage des objets à éliminer sera systématiquement recherché.

A la demande de l'INI ou sur proposition du Titulaire, certains objets réformés encore en bon état pourront être remis à un centre de recyclage ou à tout autre organisme ayant vocation à les réemployer au bénéfice de structures associatives ou caritatives.

En fonction de la réglementation, les déchets d'équipements électroménagers seront remis à un organisme agréé chargé de les traiter.

Il est rappelé que la collecte de déchets de chantier et de déchets industriels spéciaux seront des prestations exclues du marché.

5.14 Réclamations

L'INI adressera toutes ses réclamations par écrit, par tout moyen qui lui semblera approprié (lettre avec accusé de réception, courrier électronique, etc.). Le Titulaire sera tenu de répondre, systématiquement et de manière motivée, à toute réclamation.

Après examen, si la réclamation s'avère fondée le Titulaire mettra tout en œuvre pour trouver un règlement amiable, en liaison éventuelle avec sa compagnie d'assurance.