



**MINISTÈRE
DE LA JUSTICE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**COUR D'APPEL DE BASSE-TERRE
SERVICE ADMINISTRATIF REGIONAL**

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

(C.C.T.P.)

**PRESTATIONS DE NETTOYAGE ET D'ENTRETIEN DES LOCAUX
ET DE LA VITRERIE POUR LES JURIDICTIONS DU RESSORT
DE LA COUR D'APPEL DE BASSE-TERRE**

Numéro de consultation : 2026-01-SARBT-NETT

Sommaire

ARTICLE 1.	OBJET DU MARCHE	4
ARTICLE 2.	DEFINITION DES OUVRAGES	4
2.1.	Connaissances de sites.....	4
2.2.	Description des sites	4
2.3.	Terrasses - Abords Extérieurs	6
ARTICLE 3.	DEMARCHE ENVIRONNEMENTALE.....	6
3.1.	Choix des produits d'entretien et consommables sanitaires.....	6
3.2.	Gestion de l'eau et de l'Energie	7
ARTICLE 4.	DEFINITION DES PRESTATIONS	7
4.1.	Obligation de résultat et niveau de qualité.....	7
4.2.	Description des prestations attendues	9
ARTICLE 5.	PRESTATIONS FORFAITAIRES.....	9
5.1.	Prestations forfaitaires de nettoyage des locaux et de la vitrerie.....	9
5.2.	Nettoyage renforcé dans le cadre d'une pandémie.....	12
5.3.	Autres prestations de nettoyage forfaitaire	12
5.4.	Fournitures diverses.....	12
ARTICLE 6.	PRESTATIONS PONCTUELLES HORS FORFAIT	16
ARTICLE 7.	FREQUENCE ET PROGRAMMES DES PRESTATIONS.....	16
7.1.	Principe	16
7.2.	Le travail en continu et/ou en journée	17
7.3.	Gestion des absences	17
ARTICLE 8.	ORGANISATION DE LA PRESTATION	17
8.1.	Horaires de fonctionnement des sites.....	17
8.2.	Acceptation du personnel du TITULAIRE.....	19
8.3.	Moyens humains du TITULAIRE.....	19
8.4.	Horaires d'interventions.....	22
ARTICLE 9.	GOUVERNANCE DU MARCHE	22
9.1.	Prise en charge du marché	22
9.2.	Comité de pilotage.....	24
9.3.	Plan de progrès annuel	25
ARTICLE 10.	CONDITIONS PARTICULIERES D'EXECUTION	26
10.1.	Règles de sécurité	26
10.2.	Plan de prévention.....	27
10.3.	Prise en charge – Remise du matériel et équipements	28
10.4.	Locaux mis à la disposition du TITULAIRE.....	28
ARTICLE 11.	CONTROLE DE LA QUALITE DES PRESTATIONS	29
11.1.	Auto contrôle qualité par le titulaire	29
11.2.	Contrôle qualité contradictoire.....	29
11.3.	Contrôle des prestations complémentaires.....	30

ARTICLE 12.	SUIVI DES ACTIONS CORRECTIVES	30
ARTICLE 13.	DETAIL DES ANNEXES	31

Article 1. OBJET DU MARCHÉ

Les stipulations du présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P.) ont pour objet de définir les prestations techniques du marché ayant pour objet l'exécution de prestations de nettoyage et d'entretien des locaux et espaces des juridictions du ressort de la cour d'appel de Basse-Terre incluant toutes les surfaces intérieures, les dispositifs d'élévations, les extérieurs dans l'enceinte des sites et les abords, ainsi que la vitrerie intérieure et extérieure.

L'exécution du présent marché est soumise aux conditions techniques décrites dans le présent C.C.T.P. et ses annexes, définissant l'ensemble des prestations à réaliser et les équipements et matériels à entretenir.

Le présent marché impose au Titulaire de garantir de façon permanente un niveau de satisfaction de propreté et de service dans les bâtiments listés à l'article 2.

Le Titulaire devra mettre en œuvre, sous sa seule responsabilité, les dispositifs et moyens destinés à garantir les objectifs de résultat et le niveau de qualité de service attendus. Les moyens décrits au C.C.T.P. ne sont pas limitatifs, ils constituent des moyens minimaux visant à atteindre le résultat escompté pour satisfaire aux obligations contractuelles. Les moyens et modes d'intervention du Titulaire devront être adaptés au présent C.C.T.P. et aux contraintes propres à chaque bâtiment.

Cela implique que les moyens mis en œuvre, qu'ils soient humains ou techniques, sont exclusivement à sa charge et qu'ils se doivent d'être proportionnels pour l'atteinte d'un objectif de propreté irréprochable.

Les projets de déménagement, de restructuration de sites ou de travaux, en cours d'exécution, ne doivent pas se traduire par un relâchement du niveau d'entretien.

Article 2. DEFINITION DES OUVRAGES

2.1. CONNAISSANCES DE SITES

Afin d'évaluer la nature, le volume et les difficultés auxquelles le Titulaire pourrait être confronté lors de l'exécution des prestations, ce dernier déclare avoir pris connaissance de l'état des lieux. A ce titre, une visite technique obligatoire est à prévoir conformément à l'article 6.2 du Règlement de la Consultation.

Le prestataire sera réputé avoir procédé à la visite détaillée des sites et avoir apprécié les sujétions pouvant résulter de la disposition, de la nature et de l'état des ouvrages, avec toutes les modifications éventuellement apportées par le Pouvoir Adjudicateur.

2.2. DESCRIPTION DES SITES

Le marché comprend tous les locaux ou surfaces des bâtiments des juridictions dépendant du ressort de la cour d'appel de Basse-Terre :

- Pour le lot 1 :
 - a. Arrondissement judiciaire de BASSE-TERRE :
 - Cour d'Appel de Basse-Terre – 4 Bd Félix Eboué 97100 Basse-Terre
 - Tribunal judiciaire – 4 Bd Félix Eboué 97100 Basse-Terre
 - Annexe du palais de justice de Basse-Terre - Bâtiment du front de mer - angle du boulevard Gerty Archimède et de la Cale du Génie 97100 Basse-Terre
 - Annexe du tribunal judiciaire et Conseil de Prud'hommes – Z.A Calebassier 97100 Basse-Terre
 - b. Arrondissement judiciaire de POINTE-A-PITRE :
 - Tribunal judiciaire – 16 rue Dugommier, 97110 Pointe-à-Pitre
 - Annexe du tribunal judiciaire – 7 rue Victor Hugues, 97110 Pointe-à-Pitre

-
- Conseil de prud'hommes - « ancienne gendarmerie » 2 rue Lamartine, 97110 Pointe-à-Pitre
 - Pour le lot 2 :
 - Tribunal de SAINT-MARTIN (sous conditions précisées à l'article 2.2.1 du présent C.C.T.P.):
 - Tribunal de proximité 23 rue de la Liberté – Marigot - 97150 Saint-Martin
 - Tribunal judiciaire Cité administrative et judiciaire – Marigot - 97150 Saint-Martin

2.2.1. Évolution du périmètre d'exécution (site actuel et nouveau tribunal) – Lot 2

Dans le cadre du lot n°2, le Titulaire reconnaît que le présent marché couvre les prestations de nettoyage du site actuellement occupé par les juridictions de Saint-Martin. Ce site sera libéré lors du transfert des services vers le nouveau tribunal actuellement en construction.

Afin d'assurer la continuité du service public, le Pouvoir Adjudicateur pourra, si le marché propre au nouveau bâtiment n'est pas opérationnel à la date du transfert ou devient ultérieurement indisponible, intégrer à titre conditionnel les prestations de nettoyage du nouveau tribunal dans le périmètre du présent marché.

À compter de la date effective de transfert, les prestations sur le site actuel cessent automatiquement. Le Pouvoir Adjudicateur notifie au Titulaire la date d'arrêt des prestations sur le site actuel ainsi que, le cas échéant, la date d'activation des prestations sur le nouveau tribunal. Ces notifications précisent les surfaces concernées et la date d'effet.

Les prix applicables au nouveau tribunal sont ceux figurant aux lignes correspondantes du BPU/DPGF, que le Titulaire s'engage à appliquer en cas d'activation. La cessation des prestations sur le site actuel et l'activation éventuelle du nouveau tribunal n'ouvrent droit à aucune indemnité pour le Titulaire, ces évolutions étant expressément prévues au marché et ne constituant pas une modification substantielle de celui-ci.

2.2.2. Évolution conditionnelle du périmètre d'exécution (annexes actuelles et futur bâtiment des Abymes) – Lot 1

Dans le cadre du lot n°1, le Titulaire reconnaît que le présent marché couvre les prestations de nettoyage des sites actuellement occupés par les annexes du tribunal judiciaire de Pointe-à-Pitre.

Un projet de relocalisation de ces annexes vers un bâtiment unique situé aux Abymes est à l'étude. Ce projet n'étant pas encore validé, il n'emporte à ce stade aucune modification du périmètre du marché.

Afin d'assurer la continuité du service public en cas de mise en œuvre de cette relocalisation au cours de l'exécution du marché, le Pouvoir Adjudicateur pourra intégrer, à titre conditionnel, les prestations de nettoyage du futur bâtiment des Abymes dans le périmètre du présent marché.

En cas de relocalisation effective, les prestations sur les sites actuels cesseront automatiquement à la date de transfert des services. Le Pouvoir Adjudicateur notifie au Titulaire la date d'arrêt des prestations sur les sites actuels ainsi que, le cas échéant, la date d'activation des prestations sur le futur bâtiment des Abymes. Ces notifications précisent les surfaces concernées et la date d'effet.

Les prix applicables au futur bâtiment des Abymes sont ceux figurant aux lignes correspondantes du BPU/DPGF, que le Titulaire s'engage à appliquer en cas d'activation. La cessation des prestations sur les sites actuels et l'activation éventuelle du futur bâtiment n'ouvrent droit à aucune indemnité pour le Titulaire, ces évolutions étant expressément prévues au marché et ne constituent pas une modification substantielle de celui-ci.

2.3. TERRASSES - ABORDS EXTERIEURS

Le Titulaire doit assurer l'enlèvement des déchets des abords extérieurs ainsi que ceux des terrasses.

Article 3. DEMARCHE ENVIRONNEMENTALE

Le Titulaire doit veiller dans la réalisation de ses prestations au respect de l'environnement.

3.1. CHOIX DES PRODUITS D'ENTRETIEN ET CONSOMMABLES SANITAIRES

Pour le choix des produits d'entretien, des consommables sanitaires, des sacs poubelles, le Titulaire doit utiliser des produits respectueux de l'environnement, et lorsque cela existe, répondant aux exigences de l'Ecolabel européen et/ou de la certification NF environnement ou équivalent.

Les **consommables sanitaires** (savons, papier hygiénique, essuie-mains, sachets hygiéniques) seront biodégradables. Le papier hygiénique et essuie-mains seront en pure ouate minimum 2 plis. Les sachets hygiéniques seront en papier.

Les **produits d'entretien** utilisés :

- ne peuvent pas être classés comme dangereux avec la phrase de risque R42 (peut entraîner une sensibilisation par inhalation) et/ou R43 (peut entraîner une sensibilisation par contact avec la peau), selon la directive 1999/45/CE,
- doivent selon leur usage, être concentrés (produit nécessitant une quantité de produit réduite pour effectuer le nettoyage d'une surface donnée),
- doivent disposer d'un étiquetage :
 - permettant de les utiliser de manière respectueuse pour l'environnement (instructions de dosages claires et compréhensibles),
 - reprenant les indications de composition du produit, sous la forme préconisée par le règlement européen 648/2004 ou donnée de manière exhaustive.
- doivent éviter ou limiter selon les risques qu'ils représentent pour la santé et/ou l'environnement les ingrédients suivants :
 - les agents tensio-actifs doivent répondre aux exigences du règlement européen 648/2004 sur les détergents. Les produits ne doivent pas contenir des alkyls phénol éthoxylates (APEO) et ses dérivés, ni des composés quaternaires d'ammonium non facilement biodégradables.
 - adjuvants : la quantité totale de phosphore élémentaire ne doit pas dépasser 0.2g par unité fonctionnelle. La quantité de phosphonates ne doit pas dépasser 0.02g par unité fonctionnelle. Les produits ne doivent pas contenir d'éthylène diamine tétra acétate (EDTA), ni d'acide nitrilotriacétique (NTA)
 - colorants : les produits ne peuvent contenir que des colorants autorisés par la directive « cosmétique » 76/768/CEE ou par la directive 94/36/CE,
 - enzymes : les enzymes doivent être exempts de toutes traces d'organismes de production.
 - biocides : les produits ne peuvent contenir des biocides qu'à des fins de conservation, et uniquement aux doses appropriées à cet effet.
 - composés organiques volatils : les produits ne peuvent contenir plus de 10% en poids de composés organiques volatils ayant un point d'ébullition inférieur à 150°C
 - autres ingrédients à éviter : les produits ne doivent pas contenir de glutaraldéhyde, ni d'ingrédients auxquels est attribuée une des phrases de risque suivantes (directive 67/548 et directive 1999/45/CE) ou une combinaison de ces phrases :

R31 : au contact d'un acide, dégage un gaz toxique
R40 : effet cancérigène suspecté – preuves insuffisantes
R45 : peut causer le cancer
R46 : peut causer des altérations génétiques héréditaires
R49 : peut causer le cancer par inhalation
R50+53 : très toxiques pour les organismes aquatiques et peut entraîner des effets néfastes à long terme pour l'environnement aquatique
R51+53 : toxiques pour les organismes aquatiques et peut entraîner des effets néfastes à long terme pour l'environnement aquatique
R59 : dangereux pour la couche d'ozone
R60 : peut altérer la fertilité
R61 : risque pendant la grossesse d'effets néfastes pour l'enfant
R62 : risque possible d'altération de la fertilité
R63 : risque possible pendant la grossesse d'effets néfastes pour l'enfant
R64 : risque possible pour les bébés nourris au lait maternel
R68 : possibilité d'effets irréversibles

3.2. GESTION DE L'EAU ET DE L'ENERGIE

Le Pouvoir Adjudicateur met gratuitement à disposition du Titulaire l'accès à l'eau et à l'électricité pour assurer les prestations nécessitant impérativement son usage (nettoyage, vitreries, etc...).

Dans tous les cas, le Titulaire prend toutes dispositions et précautions pour réduire au strict minimum la consommation et le gaspillage d'eau :

- en adaptant le débit d'eau et l'arrêt de tout écoulement en cas de non utilisation ;
- en adaptant le besoin en nettoyage à l'eau ;
- en signalant au Pouvoir Adjudicateur toute identification de fuites.

Le Titulaire s'engage :

- à ne pas déverser de produits nocifs pour l'environnement à l'égout ;
- à éviter tout éclairage superflu lors de l'exécution des prestations. Il veillera donc à ce que l'éclairage soit strictement limité au temps nécessaire à l'exécution des prestations dans les locaux où le nettoyage est effectué.
- à économiser l'électricité et/ou la climatisation :
 - en éteignant systématiquement la lumière et les appareils électriques non utilisés (soir et veille de week-end notamment) ;
 - en refermant les portes et fenêtres restées ouvertes.

Article 4. DEFINITION DES PRESTATIONS

4.1. OBLIGATION DE RESULTAT ET NIVEAU DE QUALITE

Il appartient au Titulaire d'assurer l'ensemble des tâches nécessaires au maintien de l'hygiène et de la propreté. Le Titulaire est tenu de garantir un état de propreté des locaux.

La prise en charge des prestations définies dans le présent document constitue un marché avec **obligation de résultats et mise en œuvre de moyens minimaux.**

Le Titulaire accepte de prendre en charge les prestations de nettoyage et d'entretien des locaux des sites dans les conditions et selon les obligations figurant au présent marché.

Les fréquences des prestations, indiquées en annexe 2 au présent C.C.T.P., sont minimales.

Les objectifs du Titulaire consistent à assurer le maintien de l'entretien des bâtiments dans le temps au meilleur niveau de l'état et de l'image des sites garantissant ainsi la qualité et la continuité du service dues aux personnels et aux usagers, d'une part, et des conditions d'exploitation des bâtiments, d'autre part.

Il appartient au Titulaire d'assurer l'ensemble des tâches nécessaires au maintien de l'hygiène et de la propreté des locaux, même si elles ne sont pas explicitement mentionnées dans les différents documents du présent marché.

ATTENTION : les moyens présentés dans l'offre du Titulaire doivent obligatoirement être mis en place pendant toute la durée du marché, dès lors qu'ils représentent le minimum contractuel. Le Titulaire est libre d'affecter plus de moyens pour l'obtention du résultat mais en aucun cas n'a le droit de soustraire des moyens de ceux présentés dans le cadre de réponse

Le Titulaire garantit une qualité de prestation satisfaisante et en conformité avec les prescriptions de l'INRS en vigueur (à date, brochure ED 6347 de janvier 2020) et en particulier les critères qualité détaillés aux points suivants :

- **Aspect :**
c'est la première impression visuelle de netteté et de parfaite propreté qu'offre un local et ses équipements. C'est également l'apparence globale qui se présente à la vue et à l'odorat en pénétrant dans un lieu. Les prestations de nettoyage devront évidemment être adaptées aux lieux.
- **Confort :**
c'est l'ensemble des facteurs qui déterminent une sensation de bien-être. Cette notion de confort sera appréciée au travers des facteurs de perceptions (olfactives, tactiles, auditives) et de facteurs de sécurité.
 - *Pour les perceptions olfactives* : les prestations devront supprimer ou éventuellement masquer, par l'utilisation de produits appropriés, les odeurs désagréables dues aux souillures de différentes natures. Elles ne devront pas être effectuées dans certains aménagements ou locaux à l'aide de produits dont les odeurs ne pourraient être tolérées.
 - *Pour les perceptions tactiles* : les surfaces traitées doivent être agréables au toucher ou au contact. Il est important d'utiliser des produits complètement inertes après séchage. Les surfaces traitées ne doivent pas comporter de traces, ne doivent pas coller ou être désagréables au toucher et contact.
 - *Pour les perceptions auditives* : conduire les prestations en évitant tout bruit intempestif entraînant une perturbation de l'environnement.
 - *Pour les facteurs de sécurité* : les techniques et produits utilisés pour le nettoyage des sols et diverses surfaces doivent être adaptés et sélectionnés afin qu'ils ne présentent aucun danger pour les personnels et usagers (sols non glissants après nettoyage, etc...).
- **Hygiène :**
ce critère est l'ensemble des principes et pratiques relatifs à la conservation de la santé notamment au niveau de l'assainissement aussi bien des sanitaires que des surfaces et des atmosphères ambiantes.
Les prestations devront s'attacher à respecter les dispositions du Code du Travail, réduire la pollution à un niveau non dangereux, ne pas provoquer de pollution nouvelle par l'emploi de méthodes ou de produits nocifs, à désinfecter les locaux et le matériel ainsi qu'à éliminer les matières souillées.
Le Titulaire doit prêter une attention toute particulière à la propreté des lieux et, sans que cela soit exhaustif, les locaux sanitaires, douches, cuisine, salle de détente et équipements concernant les déchets, pour lesquels la qualité d'hygiène doit être irréprochable.
- **Respect de l'environnement et économies d'énergie :**

c'est l'ensemble des critères relatifs au respect de l'environnement et aux économies d'énergie (eau, électricité, etc...) dans la pratique du nettoyage courant : produits et gestes écoresponsables, développement durable, etc...

Le Titulaire a pour obligation de maintenir les locaux confiés dans un état de propreté correspondant au niveau de qualité requis et défini à l'Article 11 du présent C.C.T.P.

4.2. DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENDUES

Les opérations de nettoyage sont programmées suivant le calendrier dressé par le Titulaire dans les quinze jours suivant la prise d'effet du marché puis validé par l'Administration. Ce calendrier doit être mis à jour périodiquement suivant l'expérience acquise et le degré de satisfaction des occupants.

Les prestations sont exécutées en tenant compte de la nature et de la fréquentation des locaux dont le Titulaire devra assurer les prestations de nettoyage.

Les employés du Titulaire veillent à conserver, après l'opération, leur disposition initiale aux meubles, dossiers papiers et objets divers posés sur les meubles et bureaux.

Le mobilier léger peut être déplacé pour les besoins du nettoyage, mais il est interdit de déplacer du mobilier sur les tables, chaises ou bureaux.

En cas de crise sanitaire, le Pouvoir Adjudicateur devra se conformer aux recommandations gouvernementales sur le nettoyage, telle que l'augmentation des fréquences de nettoyage, l'utilisation de produits particuliers (virucide, désinfectant, ...) ou d'éventuelles prestations complémentaires telles que la mise en œuvre de méthodes particulières (nébulisation ou autre).

Article 5. PRESTATIONS FORFAITAIRES

Les prestations forfaitaires comprennent les prestations élémentaires de nettoyage courant des locaux et de la vitrerie. La description et la fréquence de ces prestations sont définies à l'annexe 2 du présent C.C.T.P. Le Titulaire s'engage à intervenir en fonction des fréquences demandées, et à respecter les horaires d'intervention et le calendrier annuel des prestations. Toute modification devra faire l'objet d'un accord du Pouvoir Adjudicateur.

Le Titulaire est réputé être parfaitement informé de la constitution des bâtiments et des surfaces à nettoyer, tant du point de vue de leur qualité que de leur quantité, ainsi que de leur niveau d'accessibilité. Pour les bâtiments en construction ou en cours de relocalisation, les informations seront précisées dans la notification prévue aux articles 2.2.1 et 2.2.2. Ces informations seront à vérifier par ses soins, lors de la visite qu'il effectuera, avant le dépôt de son offre. Les métrés détaillés par typologies de surfaces, dont le Titulaire tiendra compte pour assurer une prestation de qualité, sont indiqués dans l'annexe 1 du présent document. Les surfaces indiquées sont fournies à titre indicatif ; le Titulaire demeure tenu à une obligation de résultat sur l'ensemble des locaux effectivement présents. Le Titulaire est réputé avoir vérifié ces informations avant d'établir son offre et ne pourra en aucun cas se prévaloir d'indemnités ou de réajustements si celles-ci étaient erronées ou encore enlever des prestations.

Les prestations forfaitaires comprennent également la fourniture des consommables pour les sanitaires et les espaces détente, le coût de la mise à disposition des distributeurs ainsi que la gestion des déchets.

5.1. PRESTATIONS FORFAITAIRES DE NETTOYAGE DES LOCAUX ET DE LA VITRERIE

Chaque site bénéficie d'un nettoyage pour l'ensemble de ses locaux (bureaux, hall d'accueil, escaliers ou ascenseurs, couloirs, salles d'audience et de réunion, sanitaires, espaces détente, ...), quelle que soit la nature du site (recevant du public ou administratif). La liste des différents sites ainsi que leurs caractéristiques sont fournies à l'annexe 1.

A l'achèvement des travaux quotidiens :

-
- les cendriers et les poubelles doivent être vidés,
 - les lumières éteintes et les fenêtres fermées,
 - les portes déjà fermées à clés devront l'être à nouveau une fois la prestation ménage effectuée et les bureaux laissés ouverts refermés à clés.

Le Titulaire, eu égard à son devoir de conseil, est force de proposition quant aux modalités d'exécution de ces opérations élémentaires et peut proposer à l'Administration tout mode de fonctionnement pertinent tant que l'activité des personnels et la délivrance des services aux usagers n'est pas impactée.

Les produits de nettoyage ainsi que les matériels définis à l'article 4.4 du présent C.C.T.P. sont inclus dans la prestation courante forfaitaire de nettoyage des locaux et de la vitrerie.

La prestation de nettoyage de la vitrerie constitue une prestation distincte de la prestation courante de nettoyage des locaux. Seul le nettoyage de la vitrerie d'accès très difficile fait l'objet d'une commande de prestation complémentaire.

Ces prestations concernent notamment :

5.1.1 Hygiène, assainissement

Aération des locaux, ouverture et fermeture des locaux avec responsabilité par demi-étage de chaque aile des Palais de Justice et autres bâtiments, extinction des lumières et fermeture des portes après intervention.

L'évacuation des eaux usées est à étudier avec le gestionnaire du marché. Il est rigoureusement interdit de vider les eaux usées dans les lavabos et au tribunal judiciaire de Pointe-à-Pitre dans la fosse de relevage ou de vider les seaux d'eaux sales à l'extérieur des bâtiments.

En cas de dégradation des évacuations due à un usage interdit, le Titulaire en sera tenu responsable et assurera à ses frais la remise en état de bon fonctionnement des évacuations concernées.

Assainissement, désinfection quotidienne par brumisation des cellules, sanitaires et locaux de passage des geôles et de l'attente gardée (Palais de justice de Pointe-à-Pitre),

Désinfection par dispersion sur les objets et surfaces dans les cellules et locaux de l'attente gardée (Palais de Justice de Basse-Terre et de Saint-Martin), selon besoins.

5.1.2 Déchets

Le Titulaire assure quotidiennement l'enlèvement des déchets. Le Titulaire a la charge et par ses propres moyens de la manutention des bacs du local des poubelles au trottoir de la voirie et vice-versa. Si l'Administration décide de passer d'un mode de tri des déchets à un autre, le Titulaire devra s'adapter sans pouvoir demander de compensation. Le Titulaire est informé que l'Administration envisage l'installation de Point d'Apport Volontaire (PAV) pour le tri sélectif des déchets.

Enlèvement quotidien des déchets, au plus tard à la fin de chaque prestation, en particulier les déchets combustibles, cartons (uniquement dans les couloirs et comportant une mention particulière "à jeter" ou posés sur les poubelles), bois, matières plastiques, vidage des corbeilles, poubelles et des cendriers extérieurs, tapis et paillassons, y compris déchets dans les bacs à plantes ...

Les déchets des cendriers extérieurs sont recueillis exclusivement dans un réceptacle spécial pour éviter toute propagation d'incendie éventuel.

Les déchets des bureaux autres que ceux contenus dans les corbeilles à papier ou posés sur les poubelles (cartons, documents périmés, ...) ne sont enlevés que sur indication particulière.

Les déchets des locaux sanitaires et de service, sont enlevés préalablement à toute opération de nettoyage.

La fourniture des sacs poubelle est à la charge du Titulaire. Les sacs poubelles placés dans les corbeilles à papier ne doivent pas dépasser de plus de 2 cm des bords des corbeilles et être d'une couleur neutre (noir, gris ou blanc) au choix de l'Administration. Ils doivent être changés

régulièrement au besoin. Les sacs poubelles utilisés doivent être pourvus de l'éco label européen NF 052 ou équivalent ou issus du recyclage. Dans les zones d'accueil du public, les sacs poubelles seront transparents pour des raisons de sécurité.

La sortie des poubelles ou containers : les déchets sont rassemblés et évacués selon les règles édictées par la ville et dans le respect de la réglementation concernant l'environnement.

Les déchets des espaces extérieurs sont ramassés en début de matinée.

Les enlèvements des déchets de la maintenance technique sont exclus, de même que les objets personnels et documents posés sur le sol.

Le nettoyage et la désinfection des corbeilles à papier, des poubelles, des containers et des locaux poubelles sont à la charge du Titulaire.

5.1.3 Murs et plafonds

Murs, cloisons et plafonds au-dessous de 2,2 m, portes, portes placards et armoires techniques, peinture, tissu, papier, bois, pierre, inox, moquette murale (moulures, sculptures) : dépoussiérage sec et humide, nettoyage.

Plafonds, faux plafonds, toutes surfaces horizontales, murs au-dessus de 2,2 m et limité à 2,8m : dépoussiérage sec.

Les parties de faux plafonds au-dessus de 2,2m pouvant être démontées, feront l'objet d'un nettoyage selon besoins.

Toutes surfaces horizontales, charpentes, poutres : dépoussiérage sec.

5.1.4 Ascenseurs et monte charges

Sols, parements verticaux intérieurs et extérieurs, miroirs, plafonds, portes et encadrement, boutons de commande : actions selon le type de revêtement.

Parois, mains courantes, commandes : enlèvement de toutes marques, traces, taches, désinfection.

5.1.5 Sanitaires

Sols y compris joints de carrelage, revêtements muraux et tous équipements jusqu'au plafond ou faux-plafond, glaces, faïences, portes... : lessivage et désinfection.

Appareils sanitaires, lavabos, sièges, urinoirs, distributeurs... : nettoyage, désinfection, détartrage régulier (le Titulaire est tenu de signaler toute panne ou fuite des chasses d'eau, engorgement des canalisations).

Tous appareils distributeurs : prise en charge, fourniture et entretien ; fourniture et remplacement des appareils distributeurs et des petits matériels mobiles (balayettes, poubelles, ...) même dégradés ou volés.

5.1.6 Espaces extérieurs, toitures terrasses accessibles, patios, abords extérieurs

Ramassage des papiers, détritiques et déchets, balayage sec, nettoyage auto laveuse ou appareil sous pression, enlèvement des chewing-gums et taches d'huile, dès que nécessaire.

Parvis : nettoyage par haute-pression ou tout autre procédé adapté.

5.1.7 Archives (avec accompagnement)

Sol, étagères y compris dessus : dépoussiérage sec, toiles d'araignées.

Sol : dépoussiérage humide.

5.1.8 Parkings

Ramassage selon besoin des papiers, détritus et déchets, nettoyage dégraissage avec auto laveuse ou tout matériels adaptés permettant d'obtenir le résultat attendu, balayages, enlèvement des taches d'huile selon besoin et protection par sciure de bois ou autre produit, curage des caniveaux, enlèvement des toiles d'araignées.

Dépoussiérage toutes canalisations et gaines, enlèvement des toiles d'araignées.

5.2. NETTOYAGE RENFORCE DANS LE CADRE D'UNE PANDEMIE

Des prestations particulières peuvent être mises en place à la suite d'une épidémie. Elles feront l'objet d'un devis complémentaire établi sur la base des tarifs indiqués au BPU rubrique « prestations supplémentaires et occasionnelles ».

Mesures à mettre en place :

- établir un protocole de nettoyage à transmettre au Pouvoir Adjudicateur
- formation et sensibilisation aux risques de contamination auprès du personnel intervenant pour le compte du Titulaire ;
- port des EPI obligatoires selon l'épidémie ;
- exécution de la prestation.

Contraintes liées à une épidémie :

L'attention du Titulaire est attirée sur le fait que l'activité, en cas d'épidémie, peut entraîner des contraintes listées ci-dessous sans que celles-ci ne soient exhaustives :

- les horaires des vacations peuvent être modifiées ;
- mesures de désinfection spécifiques à effectuer et respect du protocole des sites judiciaires.

Cette prestation exceptionnelle n'est pas de nature à perdurer durant toute la durée du marché public et fera l'objet d'une ligne spéciale dans la décomposition des prix globale et forfaitaire par avenant.

5.3. AUTRES PRESTATIONS DE NETTOYAGE FORFAITAIRE

5.3.1 Dénidification

Le Titulaire assure le nettoyage des fientes et salissures dus aux oiseaux, ainsi que l'éradication des nidifications éventuelles situées à une hauteur ne nécessitant pas de moyen de levage particulier.

5.3.2 Nettoyage de la vitrerie

Le Titulaire assure le nettoyage des vitrages intérieurs et extérieurs (hors intérieur gaines ascenseur), lanterneaux fixes et ouvrants, verrières : nettoyage deux faces, toute hauteur, des parties vitrées et non vitrées (châssis), appuis de fenêtres et pare-soleil. L'entretien de la vitrerie donne lieu à l'établissement d'une fiche d'intervention remise au RSEM.

Fréquence de nettoyage :

1 fois par bimestre : intérieur et extérieur des bureaux et locaux ;

Les moyens mis en œuvre pour le nettoyage des surfaces vitrées non directement accessibles sont déterminés dans le mémoire du Titulaire.

Le nettoyage de la vitrerie en façade du tribunal judiciaire de Pointe-à-Pitre fera l'objet d'une prestation sur bon de commande à la demande de la juridiction et selon le tarif fixé au BPU rubrique « prestations supplémentaires et occasionnelles ».

5.4. FOURNITURES DIVERSES

Le Titulaire doit la fourniture de tous les produits d'entretien, recharges et consommables, nécessaires à l'exécution des prestations. Conformément à son offre, le Titulaire met en œuvre les moyens matériels nécessaires à la réalisation des prestations et à l'atteinte des résultats tant

qualitatifs que quantitatifs qui lui sont fixés. Dans le cadre du travail en journée et/ou en continu, il fournira également un téléphone portable au responsable du site et à la personne pouvant être jointe sur le site pendant les horaires d'intervention.

La composition et la nature des consommables utilisés pour le nettoyage (éponges, sacs déchets, gants, matériels et vêtements de travail, etc...) doit être respectueuse de l'environnement. Le Titulaire est force de proposition sur ce point.

5.4.1 Produits de nettoyage

Le Titulaire s'engage à fournir 100 % des produits répondant aux exigences de l'Ecolabel européen ou équivalent en termes de produits respectueux de l'environnement et de la santé des agents de propreté et des usagers des sites.

Les produits doivent être de première qualité, non corrosive et adaptée aux surfaces à nettoyer et à entretenir, et ne devront pas émettre des vapeurs pouvant provoquer une quelconque détérioration. Le Titulaire fournira à l'Administration, la liste des produits utilisés pour réaliser l'ensemble de ses prestations avec leurs fiches « produits ». Ces produits devront être conforme aux normes et règlements d'hygiène et de sécurité.

Dans le cas où les prestations de nettoyage doivent masquer ou supprimer de mauvaises odeurs, il convient de veiller à ce que les produits utilisés soient bien tolérés par les occupants des locaux.

Tout produit inadapté devra être éliminé par le Titulaire à son initiative ou à la demande de l'Administration. L'Administration se réserve le droit d'interdire les produits dont l'utilisation lui paraît susceptible de provoquer des dégradations, ou de compromettre la sécurité des usagers. Le Titulaire est tenu de remplacer, à ses frais, tout produit refusé.

Le Titulaire s'assure que la notice est parfaitement :

- compréhensible par le personnel intervenant sur un site par l'apposition d'un pictogramme sur le produit,
- maîtrisée par le personnel intervenant sur un site et mise à jour lorsque cela est nécessaire.

Les produits proposés doivent :

- être correctement étiquetés, identifiables et conformes à ceux décrits par le Titulaire dans son cadre de réponse,
- être efficaces tout en respectant l'environnement,
- avoir un fort niveau de biodégradabilité,
- avoir une toxicité et une éco toxicité nulles,
- être si possible en conditionnement rechargeable et de grande taille de façon à éviter les déchets,
- limiter la consommation en eau (système de dosage automatique, etc...).

L'utilisation de produits pouvant entraîner des risques d'accident ou des risques pour la santé (produits inflammables, certains aérosols, etc...) sont interdits, sauf impossibilité justifiée.

L'emploi de produits susceptibles de contenir plus de 10% (taux de tolérance maximum de l'écolabel européen) de composés organiques volatils (COV) est proscrit.

L'utilisation avérée de produits non conformes aux spécifications du présent C.C.T.P. est considérée comme une faute de la part du Titulaire et expose celui-ci à l'application des pénalités définies à l'article 8.1 du C.C.A.P.

Tous dommages causés aux installations ou équipements sont réparés par le Titulaire. De plus les frais d'analyses effectuées par l'Administration qui décèleraient une fraude dans les produits employés, seraient à la charge du Titulaire.

Toute modification ultérieure des produits et leur qualité est soumis à l'accord préalable de l'Administration.

5.4.2 Appareils et produits sanitaires

* **Appareils sanitaires** : la prise en charge, la fourniture ou le remplacement, l'installation et l'entretien de tous les appareils distributeurs, la fourniture et le remplacement des petits matériels mobiles, balayettes et porte-balayettes, poubelles adaptées selon la réglementation, paillason, désodorisants type diffuseurs, mêmes dégradés ou volés sont à la charge du Titulaire. Ces équipements resteront la propriété de l'Administration à la fin du contrat.

Eu égard au devoir de conseil du Titulaire, le nombre des équipements et leur disposition doivent être adaptés aux besoins de chaque site.

Les appareils mis à disposition par le Titulaire doivent être en bon état de fonctionnement. Il incombe à celui-ci d'entretenir et de remplacer le cas échéant ces appareils.

En cas de remplacement d'un appareil distributeur existant par un appareil de type différent, en accord avec le directeur de greffe du site, le Titulaire doit remplacer les distributeurs au même endroit de façon à éviter toute remise en état du revêtement mural.

* **Produits sanitaires** : la fourniture, la recharge et la mise en place des produits sanitaires sont à la charge du Titulaire.

La fourniture des produits d'hygiène comprend :

- le papier hygiénique conforme aux distributeurs de papier,
- le papier essuie-mains conforme aux distributeurs (y compris pour l'essuyage de la vaisselle dans les espaces détente)
- les sacs de garnitures périodiques,
- les sacs poubelles des corbeilles, (transparents dans les zones d'accueil du public),
- le savon (liquide ou mousse) conforme aux distributeurs,
- les sacs poubelles nécessaires à l'enlèvement aux bennes,
- les désodorisants et désinfectants (conformes aux normes de sécurité en vigueur),
- ensemble balayette (à remplacer en cas de besoin),
- poubelles sanitaires (à remplacer en cas de besoin).

Cette liste n'est pas limitative....

Les appareils sanitaires sont suffisamment approvisionnés pour que les distributeurs ne soient vides à aucun moment. Ces consommables doivent être conformes aux exigences de l'éco label européen NF 052 ou équivalent.

Le Titulaire fournit ces produits à l'ensemble des sites sur lesquels il intervient, dont la liste est fournie en annexe 1.

5.4.3 Fourniture du matériel de nettoyage

Le Titulaire fournit à son personnel et sous sa seule responsabilité, l'outillage nécessaire courant ou spécialisé. Ceux-ci doivent être en parfait état d'utilisation. Leurs caractéristiques doivent être adaptées aux locaux à nettoyer et répondre aux normes de sécurité.

Le Titulaire veille à ce que son personnel n'utilise pas l'outillage et les matériels appartenant à l'Administration qui ne sont pas mis normalement à sa disposition dans le cadre du marché.

Si de l'outillage et des matériels appartenant à l'Administration étaient prêtés au Titulaire, celui-ci les mettrait en œuvre sous sa propre responsabilité.

Le Titulaire met en place l'ensemble des moyens conformes à la réglementation nécessaire à la bonne exécution de ses prestations, matériels, outillages, moyens de levage, chariots de stockage individuels.

La liste de ces matériels et produits entreposés dans les bâtiments est soumise à l'accord préalable du représentant de l'Administration, le Titulaire en demeure le responsable.

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

Les matériels et produits doivent être stockés immédiatement après usage.

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

Le prestataire doit assurer un renouvellement du matériel dès que nécessaire, c'est-à-dire faire en sorte que le matériel utilisé assure en permanence un nettoyage efficace et approprié. Tout matériel défectueux doit être mis hors service et remplacé par le Titulaire, à ses frais.

Le Titulaire est tenu d'adapter son matériel aux caractéristiques de l'alimentation électrique du site d'exécution des prestations. Le branchement simultané de plusieurs appareils électriques sur la même prise, même par l'intermédiaire de fiches multiples, est interdit.

Les échafaudages sont conformes à la réglementation. Les matériels ne devront, en aucun cas, être en contact direct avec les parois verticales. Les extrémités supérieures des échelles et escabeaux sont protégés, leurs pieds sont munis de patins protecteurs. Les échelles doivent prendre appui par l'intermédiaire de protections souples de manière à ne pas détériorer les revêtements. Il appartient au Titulaire de demander les autorisations nécessaires pour l'accès à la voie publique.

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

Tout dommage causé aux installations et équipements est mis à la charge du Titulaire.

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

5.4.4 Acheminement des matériels et produits

L'acheminement du matériel et des produits nécessaires à l'exécution des prestations doit être fait dans les horaires (6h30 – 17h30 du lundi au vendredi) autorisés par l'Administration. Les engins de manutention éventuellement utilisés doivent être munis de bandages caoutchoutés ou de pneumatiques. Le poids des engins doit être compatible avec la résistance des sols, planchers, terrasses de chaque site.

Le directeur de greffe de chaque site ne doit en aucun cas être en charge de la réception du matériel, des produits et des consommables du prestataire.

5.4.5 Stockage des matériels et produits

Le stockage des matériels et produits nécessaires à l'exécution des prestations devra être effectué dans les locaux prévus à cet effet. Le Titulaire devra établir un stock de matériel (chariot, aspirateurs, etc....) sur site afin de tenir compte de toute panne ou casse intervenant au cours des prestations. Le stockage des produits sera limité aux quantités requises pour une période de 3 mois. Toute précaution devra être prise pour que des produits ne laissent aucune trace au sol.

Le stock ainsi que le local mis à disposition doivent être rangé et propre. Le stockage en vrac de produits pulvérulents est interdit.

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

Le Titulaire ne peut en aucun cas stocker de produits dans les locaux, autres que ceux nécessaires aux prestations courantes qui lui sont confiées.

Le Titulaire doit s'assurer pour les risques de détérioration ou de perte des matériels lui appartenant et laissés en dépôt dans le local mis à disposition par le Pouvoir Adjudicateur. En effet, ces matériels ne sont placés ni sous la responsabilité ni sous la surveillance des directeurs de greffes de chaque site.

Article 6. PRESTATIONS PONCTUELLES HORS FORFAIT

Pour répondre aux besoins de l'Administration, des commandes ponctuelles pourront porter sur des prestations complémentaires sur la base des prix indiqués dans le bordereau de prix. La mise en œuvre de ces prestations sera identique aux prestations récurrentes (qualité, matériel, fréquence, temps dédiés, etc...).

Les prestations ponctuelles complémentaires sont effectuées par des intervenants spécialisés, qualifiés pour les réaliser et sans interférence avec les prestations courantes.

Ces prestations sont commandées soit par le responsable du marché au Service Administratif Régional, soit par les directeurs de greffe de chaque site avec information au responsable de marché. Elles font l'objet de bons de commande. Les prix consentis par le Titulaire pour ces prestations figurent au bordereau des prix.

Pour les situations d'urgence (inondation, salissures importantes dans une zone publique, tags...), une intervention sera demandée dans la journée et régularisé par un bon de commande sous 48 heures.

Les prestations objets des bons de commandes sont soumises à vérification immédiate de leur bonne exécution.

Article 7. FREQUENCE ET PROGRAMMES DES PRESTATIONS

7.1. PRINCIPE

La nature des prestations indiquées en annexe 2 au présent C.C.T.P. et leurs fréquences, sont minimales. Le Titulaire s'engage à intervenir en fonction des fréquences demandées et à respecter les horaires d'intervention précisées dans le présent document.

Les prestations font l'objet d'une planification indiquant les jours, horaires et les effectifs présents sur le site. Le planning intègre, d'un commun accord entre les parties, la répartition des prestations à périodicité journalière, hebdomadaire, mensuelle, trimestrielle, semestrielle ou annuelle.

Ainsi, la programmation mensuelle intégrera les opérations de type trimestriel, semestriel ou annuel à réaliser au cours du mois. Ce programme établi par le Titulaire sera soumis à l'accord de l'Administration.

A la notification du marché, le Titulaire devra fournir au gestionnaire du marché au Service Administratif Régional, le planning annuel prévisionnel d'exécution de l'ensemble des prestations et travaux périodiques.

Il devra fournir pour chaque bâtiment :

- la décomposition des équipes ;
- le nombre d'heures hebdomadaires par site nécessaires à la prestation de nettoyage ;
- les jours d'intervention ;
- les horaires de début et de fin des interventions (horaires d'entrée et de sortie des agents du Titulaire ainsi que la durée du travail effectué).

Il pourra être procédé, après accord des parties, à une adaptation du contenu des opérations de nettoyage sans modification des conditions financières du marché.

7.2. LE TRAVAIL EN CONTINU ET/OU EN JOURNEE

En application des dispositions de la circulaire du Premier ministre n° 5688/SG du 6 novembre 2013 relative « au développement des prestations de nettoyage en journée dans les services de l'Etat », la cour d'appel de Basse-Terre souhaite mettre en œuvre le travail en journée sur ses sites. Pour ce faire, elle s'appuie sur les préconisations et les outils mis à disposition par la branche professionnelle propreté.

Dans un premier temps, en concertation avec le gestionnaire du marché et les directeurs de greffe de la cour d'appel de Basse-Terre et des tribunaux judiciaires de Basse-Terre et de Pointe à Pitre, le travail en journée pourra être mis en œuvre sur le site du Palais de justice de Basse-Terre et du tribunal judiciaire de Pointe à Pitre pendant les horaires de travail des agents ou pendant les heures d'ouverture au public, dès lors qu'il ne portera pas préjudice à leur activité.

Avant de déployer la solution, le Titulaire étudiera les besoins, les usages et les rythmes du bâtiment pour sensibiliser et expliquer les intérêts aux usagers.

Au regard des enjeux de performances, des différentes familles d'usagers et leurs besoins respectifs en termes de propreté et des caractéristiques techniques des espaces, le Titulaire remettra une proposition de modalités d'intervention, de régulation et d'évaluation de prestations de propreté en continu et/ou en journée.

L'acheteur souhaite la mise en œuvre de ce type de journée selon le calendrier suivant :

- M+0 à M+3 : prise en main du site et réflexion et travail en commun pour la mise en place,
- M+3 : proposition finale d'organisation pour le déploiement et passage du volume horaire en heure de travail en continu et/ou journée.

A chaque phase de bilan, l'acheteur décidera la faisabilité et un acte modificatif sera joint, le cas échéant. Dans le cas contraire, les horaires restent ceux applicables avant le passage en horaire continu.

7.3. GESTION DES ABSENCES

Le Titulaire décrit dans son offre le moyen qu'il propose pour s'assurer de la présence de son personnel (heure d'arrivée et de départ) sur les sites.

Tout remplacement de personnel doit être signalé au plus tard le jour même de l'intervention au directeur de greffe du site concerné. À défaut, le personnel non connu du site peut se voir refuser l'accès aux locaux.

En cas d'absence imprévisible d'un agent, le Titulaire s'engage à en informer immédiatement le directeur de greffe du site concerné, à assurer son remplacement dans les plus brefs délais et à faire assurer les prestations conformément au marché, y compris par un renforcement de l'équipe le lendemain.

En cas de non-respect de cette obligation, le Titulaire encourt les pénalités définies à l'article 8.1 du C.C.A.P.

Article 8. ORGANISATION DE LA PRESTATION

8.1. HORAIRES DE FONCTIONNEMENT DES SITES

Les prestations de nettoyage courant sont réalisées les jours ouvrés, du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés dans une amplitude maximale de 06h00 à 19h00.

Les horaires suivants sont donnés à titre indicatif, étant précisé qu'ils peuvent être modifiés par l'Administration en cours d'exécution de marché. Cette adaptation ne change pas les conditions financières et administratives du marché.

Les juridictions comprennent de nombreux locaux et nécessitent la prise en compte d'un certain nombre de contraintes pour ne pas perturber le fonctionnement des établissements. Le nettoyage de la vitrerie peut s'effectuer de 6 heures à 17 heures.

L'Administration peut autoriser l'exécution de certains travaux les samedis, dimanches ou les jours fériés, à la demande du Titulaire, conformément à la réglementation en vigueur, sans qu'il en résulte aucun frais supplémentaire facturé par le Titulaire.

8.1.1 Lot 1 : arrondissement judiciaire de Basse-Terre

- Palais de justice de Basse-Terre (cour d'appel et tribunal judiciaire) : l'immeuble est ouvert,
 - Bureaux (personnel) : du lundi au vendredi de 06h30 à 17h30
 - Salle des pas perdus et salles d'audience (public) : du lundi au vendredi de 07h45 à 17h00, sauf audiences (les salles du fait des audiences peuvent être occupées au-delà de 17h00 et jusqu'à une heure indéfinie),
- Site de l'annexe du palais de justice de Basse-Terre – site du front de mer :
 - L'immeuble est ouvert au personnel de 07h00 à 17h30.
 - L'immeuble est ouvert au public de 08h00 à 17h00.
- Site de l'annexe du Tribunal judiciaire et du Conseil de Prud'hommes sis à Calebassier :
 - L'immeuble est ouvert au personnel de 07h00 à 17h30.
 - L'immeuble est fermé au public sauf lors des audiences prévue uniquement au RDC selon un planning prédéfini.

8.1.2 Lot 1 : arrondissement judiciaire de Pointe-à-Pitre

- Palais de justice de Pointe-à-Pitre : l'immeuble est ouvert :
 - Bureaux (personnel) : du lundi au vendredi de 06h00 à 18h00.
 - Salle des pas perdus et salles d'audience : du lundi au vendredi de 08h00 à 17h00, sauf audiences (les salles du fait des audiences peuvent être occupées au-delà de 17h00 et jusqu'à une heure indéfinie),
- Annexe du tribunal judiciaire (ancien tribunal d'instance sis rue Victor Hugues), et Conseil de Prud'homme de Pointe-à-Pitre : les immeubles sont ouverts au personnel et au public :
 - Bureaux : du lundi au vendredi de 07h00 à 17h30.
 - Salle des pas perdus et salles d'audience : du lundi au vendredi de 08h00 à 17h00, sauf audiences (les salles du fait des audiences peuvent être occupées au-delà de 17h00 et jusqu'à une heure indéfinie).

8.1.3 Lot 2 : Arrondissement de Saint-Martin

- Tribunal de proximité de Saint-Martin : L'immeuble est ouvert au personnel et au public :
 - Bureaux : du lundi au vendredi de 07h00 à 17h00
 - Salle des pas perdus et salles d'audience : du lundi au vendredi de 07h45 à 17h00, sauf audiences (les salles du fait des audiences peuvent être occupées au-delà de 17h00 et jusqu'à une heure indéfinie).
- Tribunal judiciaire de Saint-Martin : L'immeuble sera ouvert au personnel et au public :
 - Bureaux : du lundi au vendredi de 07h00 à 17h00
 - Salle des pas perdus et salles d'audience : du lundi au vendredi de 07h45 à 17h00, sauf audiences (les salles du fait des audiences peuvent être occupées au-delà de 17h00 et jusqu'à une heure indéfinie).

8.2. ACCEPTATION DU PERSONNEL DU TITULAIRE

8.2.1 Procédure d'agrément

Le Titulaire devra fournir, dans un délai de 15 jours calendaire à compter de la notification du marché, la liste des personnels devant intervenir sur les sites en vue de la délivrance d'autorisations d'accès. Cette liste devra être tenue à jour. A cette liste seront joints les extraits numéro 3 du casier judiciaire datant de moins de 1 mois et les copies de pièces d'identité.

De nouveaux extraits seront fournis à l'Administration au début de chaque année civile, et au moins 15 jours avant tout changement de personnel.

Les personnels du Titulaire doivent, en outre, obligatoirement disposer d'un badge comportant au minimum : le nom de l'agent, ses responsabilités, sa photographie, le nom, l'adresse et le cachet du Titulaire. Ce badge devra être présenté à chaque demande de l'Administration qui peut refuser l'entrée à toute personne ne pouvant présenter un tel badge d'identification, le Titulaire supportant seul, alors, les conséquences d'un tel refus.

8.2.2 Récusation du personnel du TITULAIRE

L'Administration se réserve le droit, à tout moment de l'exécution du marché et sans avoir à en justifier, de récuser ceux des membres du personnel du Titulaire qui s'avèreraient inadaptés à l'exécution des prestations. Le Titulaire devra alors procéder au remplacement des personnels recusés.

Les prestations sont exécutées sous la direction du Titulaire qui doit se conformer strictement aux prescriptions de l'Administration.

8.3. MOYENS HUMAINS DU TITULAIRE

Les stipulations suivantes viennent en supplément de celle données dans le C.C.A.P.

Le Titulaire du marché propose une organisation qui permet la réalisation des prestations et l'atteinte des résultats tant qualitatifs que quantitatifs qui lui sont fixés.

Cette organisation doit permettre de garantir une communication constante avec les équipes de l'Administration et doit proposer des relais tant managériaux et administratifs que techniques.

8.3.1 Organisation du personnel

Pour assurer les prestations, le Titulaire dispose pour l'exécution des prestations dues, d'une équipe constituée pour chaque site d'un chef d'équipe et d'agents de propreté, dont les attributions sont définies ci-après. L'équipe comprend également un agent responsable de l'encadrement et de la discipline du personnel, du mode d'exécution des prestations et, d'une manière générale, de l'application des clauses techniques du C.C.T.P.

L'équipe doit être augmentée en conséquence pour faire face aux opérations de nettoyage exceptionnelles.

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

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

Il est entendu que ces moyens en personnel sont minimaux et que le Titulaire doit mettre les moyens nécessaires pour assurer la totalité des prestations. Le Titulaire est responsable de son personnel d'exécution en toute circonstance et pour quelque cause que ce soit.

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

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

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

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

8.3.2 Responsable Technique et Administratif (RTA)

La durée de la présence du RTA sur les sites et la durée totale d'affectation du RTA au présent marché sont fixées par le Titulaire dans son offre.

Le poste est tenu par un agent du Titulaire ayant la qualification, l'expérience et le pouvoir de décision requis de niveau au minimum équivalente à CQP/TFP MP3 (responsable de secteur) et avoir une formation en **Hygiène et Environnement**. Les références doivent être produites. Le Titulaire doit obligatoirement transmettre à l'Administration le nom, la qualité et les coordonnées du personnel d'encadrement.

Le RTA, qui est l'interlocuteur de l'Administration, doit pouvoir être contactée facilement par téléphone et courriel, se rendre aux convocations de l'Administration en cas de réclamation ou de consignes particulières à donner aux personnels d'exécution.

Il est chargé de :

- organiser les actions de nettoyage,
- encadrer les chefs d'équipe de site, les agents de propreté, et répartir les tâches,
- prendre connaissance au moins une fois par semaine des informations concernant l'exécution des prestations dues au présent marché,
- vérifier que les actions de nettoyage périodiques sont réalisées conformément au planning prévisionnel d'intervention,
- assurer la gestion et l'approvisionnement des consommables,
- contrôler le respect des règlements de sécurité et d'hygiène,
- établir les rapports mensuels d'exploitation, et les rapports de contrôle qualité,
- rendre compte au gestionnaire du marché, de la situation des prestations et des éventuelles difficultés rencontrées,
- assister le chef d'équipe de site et régler si nécessaire les problèmes d'ordre technique, procéder à des améliorations à la demande de l'Administration ou à sa propre initiative, procéder aux études concernant les mises en conformité, et établir les devis de travaux,
- représenter le Titulaire aux réunions de coordination, se rendre aux convocations ou participer à toute réunion ou visite de contrôle organisée par l'Administration,
- assurer le suivi de l'exécution des prestations en conformité au cahier des charges,
- assister l'Administration,
- prendre contact quotidiennement avec les chefs d'équipe des sites.

Le RTA est assisté autant que de besoin par le personnel du Titulaire pour les qualifications et compétences nécessaires à la réalisation de toutes les prestations du marché : ingénieur spécialiste sécurité, ingénieur d'organisation, secrétaire, etc...

8.3.3 Chef d'équipe

Le poste est tenu par un agent du Titulaire ayant une formation spécifique en propreté de niveau minimal correspondant au CQP/TFP CE1 (chef d'équipe) ou une expérience en tant que chef d'une équipe de nettoyage sur un site similaire de 5 ans minimum. Les références doivent être produites.

Le chef d'équipe ou son remplaçant est présent tous les jours pendant les heures d'intervention sur le site pendant toute la durée des prestations.

Il est chargé de :

-
- contrôler les présents et absents, et solliciter le RTA pour toute absence injustifiée,
 - encadrer les agents de propreté et répartir les tâches à partir des directives des plannings établis par le RTA en accord avec l'Administration,
 - contrôler l'exécution des tâches,
 - effectuer une ronde quotidienne exhaustive des locaux en portant mention de sa ronde sur le registre de ronde avec ses observations,
 - établir les comptes rendus quotidiens,
 - gérer les demandes d'approvisionnement des consommables,
 - prendre connaissance quotidiennement des informations notées sur le cahier de liaison,
 - contrôler le niveau de qualité souhaité en effectuant des contrôles de qualité avec ou sans le représentant de l'Administration,
 - entrer en contact quotidiennement avec l'Administration (directeur de greffe de chaque site) et le RTA,
 - participer à toute réunion ou visite de contrôle à la demande de l'Administration ou de son représentant désigné, même en dehors de ses horaires de présence normaux,
 - signaler à l'Administration toute anomalie concernant la sécurité des personnes et des biens qu'il peut observer au cours de sa prestation, et toute erreur dont il peut être responsable. En particulier, il signale les dommages concernant les revêtements de sol et de mur et nécessitant leur remplacement et tous engorgements de la tuyauterie.

Le chef d'équipe est assisté autant que de besoin par le RTA. Afin de pouvoir être joint en permanence sur les sites, le Titulaire dotera le chef d'équipe d'un téléphone portable. Le Chef d'Equipe, dès son entrée dans le bâtiment, doit impérativement être porteur de cet équipement. Un contrôle peut être effectué à tout moment et donner lieu à pénalité en cas d'absence de cet appareil.

8.3.4 Agents de propreté

Les agents de propreté sont chargés d'exécuter les tâches confiées par le chef d'équipe selon le détail et la fréquence prévue à l'annexe 2 du présent C.C.T.P.

Chaque agent, qui exécute les tâches désignées par le chef d'équipe :

- est responsable d'un secteur avec les clefs d'ouverture des locaux de ce secteur,
- signale par tous moyens et selon le degré d'urgence, toute anomalie concernant la sécurité des personnes et des biens qu'il peut observer au cours de sa prestation, et toute erreur dont il peut être responsable (dommages concernant les revêtements de sol et de mur, tous engorgements de la tuyauterie,...).

8.3.5 Obligations du personnel

.8.3.a.5.1 Prise de poste

Le Titulaire doit s'engager à assurer la présence de l'encadrement lors des prises de postes nouveaux personnels de ménage quel qu'en soit le motif (remplacement, absence...), conformément à ce que le Titulaire a proposé dans son offre. En cas d'absence du chef d'équipe lors de ces prises de poste, il sera fait application, sur simple constat et sans mise en demeure préalable, d'une pénalité telle que décrite à l'article 8.1 du C.C.A.P.

Le Titulaire met à la disposition du Pouvoir Adjudicateur un tableau d'émargement mensuel sur lequel seront consignés quotidiennement le nom des personnels intervenant sur site. Ce tableau indiquera également les horaires d'arrivée et de départ.

.8.3.a.5.2 Formation du personnel

A la prise du marché, le Titulaire établit une évaluation des compétences du personnel repris en vertu de l'application de l'annexe VII de la Convention Nationale des Entreprises de Propreté. Il s'engage à procurer au personnel d'intervention une formation adaptée et suffisante afin qu'il acquière la qualification relative à sa mission.

Il s'organise pour former son personnel à l'utilisation des outils et matériels, au bon usage des produits de nettoyage et à la prévention des risques, de façon à ce que l'emploi des matériels et des produits ne constitue pas un risque pour la santé ou d'accident pour ses personnels ou ceux de l'Administration.

De plus, il forme son personnel à des pratiques de nettoyage respectueuses de l'environnement et aux « bons gestes » écologiques (prévention du gaspillage, économies d'énergie et d'eau, respect des justes doses de produits, utilisation de doseurs ou dilueurs, etc...)

Enfin, d'une façon générale, le Titulaire s'organise pour mettre à la disposition de son personnel les informations adaptées (étiquetage clair des produits, consignes compréhensibles par tous, etc....) à l'utilisation des produits de nettoyage.

8.4. HORAIRES D'INTERVENTIONS

8.4.1 Palais de justice, Tribunaux judiciaires et Conseils de Prud'hommes,

Les opérations de nettoyage quotidiennes sont assurées principalement le matin de 06h00 à 07h45 et le soir de 16h30 à 19h00, du lundi au vendredi. Toute extension de ces horaires doit faire l'objet d'un accord préalable de l'Administration.

Les interventions dans les locaux polices seront à effectuer selon des modalités à définir avec l'Administration. Pendant ses périodes d'intervention, le Titulaire prévoit une opération générale d'entretien de l'ensemble des locaux police (désinfection des cellules, sols, murs, etc....).

Les interventions effectuées dans la salle des pas perdus, sont à effectuer le matin de 6h00 à 7h45 avant l'ouverture du service au public. Les interventions sur le parvis sont effectuées également avant 7h45.

Les interventions pour les parkings sont effectuées en dehors de la présence de véhicules de préférence le week-end (samedi).

Les interventions pour le nettoyage de la vitrerie en façade du tribunal judiciaire de Pointe-à-Pitre seront effectuées le samedi en raison de la nécessité d'installer un équipement particulier. A charge du prestataire de mettre en œuvre tous les moyens humains et matériel (nacelles, échafaudages, perches pour les grandes hauteurs...) pour la bonne réalisation des prestations demandées. L'utilisation de ces matériels se fera sous la responsabilité de l'entreprise.

Article 9. GOUVERNANCE DU MARCHÉ

9.1. PRISE EN CHARGE DU MARCHÉ

Dans la quinzaine suivant la notification du marché, une réunion de lancement est organisée entre l'Administration et le Titulaire, en présence des responsables des deux parties, afin de préparer la mise en place du marché.

Une réunion de validation de prise en charge du marché se tiendra au terme d'une quinzaine de jours d'exécution des prestations.

Le représentant du Titulaire et les différents chefs d'équipe prennent alors contact avec le responsable de chaque site concerné (directeur de greffe) en vue de préparer l'installation du chantier et coordonner son démarrage.

Pendant la période d'installation du chantier, le directeur de greffe ou son représentant du site indique au Titulaire les locaux mis gratuitement à sa disposition pour le stockage des matériels et produits d'entretien.

Les appareils de distribution des consommables mentionnés et la fourniture des consommables pour les sanitaires et espaces détente doivent être opérationnels à la date de commencement de l'exécution des prestations courantes forfaitaires du marché.

9.1.1 Planning prévisionnel

Le Titulaire établit une proposition de planning des prestations courantes forfaitisées faisant apparaître de manière précise la périodicité des interventions : quotidienne, hebdomadaire, mensuelle, etc....

Le Titulaire doit soumettre à l'agrément de l'Administration, QUINZE (15) jours calendaires au plus tard après notification du marché, le calendrier hebdomadaire des prestations pour un an.

Ce calendrier doit être mis à jour périodiquement (et au moins à chaque début d'année) suivant l'expérience acquise sur le site et le degré de satisfaction des usagers.

Les tâches et leurs fréquences sont, au minimum, celles définies à l'annexe 2 du présent C.C.T.P.

Lors de la réunion périodique, compte tenu des contraintes de fonctionnement de l'immeuble et des contraintes liées à l'organisation d'événements exceptionnels (visites officielles, manifestations...), les dates définitives sont arrêtées pour le mois suivant. Le chef d'équipe confirmera par écrit (par fiche ou courriel) les dates d'intervention et ce de façon hebdomadaire (notamment concernant les prestations effectuées le samedi).

L'Administration se réserve le droit de modifier cette planification pour des motifs d'urgences imprévisibles et d'en informer le Titulaire au moins 48 (quarante-huit) heures avant la date prévue.

Cette adaptation ne change pas les conditions financières et administratives du contrat.

En revanche, le Titulaire est tenu de respecter le calendrier d'intervention qui a été arrêté. Dans l'hypothèse exceptionnelle où un événement empêche le Titulaire de réaliser une action de maintenance aux dates et heure arrêtées, il doit en aviser immédiatement l'Administration, et motiver précisément par écrit la raison de l'empêchement.

Le Titulaire est tenu de respecter le calendrier d'intervention qui a été arrêté. Ce calendrier sert de base pour le calcul des pénalités prévues à l'article 8.1 du C.C.A.P.

9.1.2 Fiches de poste

Le Titulaire établit des fiches de postes de son personnel dont une copie sera remise à l'Administration dans les 20 jours ouvrés à compter de la date de prise d'effet du marché.

Ces fiches comportent les renseignements sur les horaires de présence, les zones géographiques d'intervention et les tâches à réaliser.

Le Titulaire tient également à jour la liste des personnes affectées à chaque poste.

9.1.3 Outils de communications

Le Titulaire s'engage à mettre en place les outils de communication, d'organisation et de gestion du suivi du marché proposés dans son offre technique. Le cas échéant, ces outils peuvent être dématérialisés.

Ces outils sont présents à deux niveaux :

➤ Outils destinés au représentant de l'Administration :

Le Titulaire mettra à disposition du Pouvoir Adjudicateur une plateforme client accessible depuis un navigateur internet et permettant d'accéder aux éléments suivants :

- Documents :
 - cahier des charges
 - plan de prévention
 - fiches de postes
 - process
 - plans d'actions du Titulaire
- Suivi de la prestation :
 - planning des prestations
 - traçabilité des prestations (cahier d'émargement de chaque site à minima + tablette numérique de suivi)
 - traitement des demandes particulières ou supplémentaires (bons d'intervention)
 - dysfonctionnements et plan de progrès

-
- stock des fournitures
 - Contrôles de la prestation :
 - suivi des autocontrôles
 - suivi des contrôles avec le Pouvoir Adjudicateur
 - Indicateurs de la performance

Le logiciel de contrôle proposé et soumis par le Titulaire se doit d'être accessible et consultable par tout le monde.

➤ Outils destinés aux sites judiciaires :

- un cahier de liaison qui permet aux responsables des sites de communiquer avec l'agent de propreté ou le chef d'équipe, notamment sur les demandes spécifiques ou les réclamations,
- un registre de ronde permettant de consigner les observations faites par le chef d'équipe lors de ses rondes quotidiennes exhaustives, et celles du RTA lors de ses rondes de contrôle,
- un système de pointage permettant de s'assurer de l'assiduité des prestations. Le Titulaire mettra en place des tablettes ou fiches de suivi du nettoyage qui doivent permettre de donner la possibilité à l'Administration de savoir si les prestations ont été correctement effectuées sur les zones définies,
- une fiche récapitulant les instructions de travail et permettant de s'assurer de la bonne connaissance du cahier des charges par les personnels du Titulaire.
- des affichages de sécurité mettant en exergue les risques liés aux produits ainsi que les gestes et postures que doivent adopter les personnels du Titulaire

9.1.4 Rapport sur les prestations

Trimestriellement, le RTA doit remettre au gestionnaire du marché et aux directeurs de greffe des sites un rapport sur ses prestations.

Dans le rapport doit figurer :

- les principaux évènements de la période écoulée (chantiers terminés, le personnel, le matériel et les produits d'entretien, les dysfonctionnements constatés et les comptes rendus attendants, ...),
- l'avancement des différents chantiers en cours,
- le planning des prochaines opérations non quotidiennes à réaliser,
- les informations diverses (congrés, mise à jour des noms, modification des fiches de poste, ...),
- l'ensemble des bons de travaux et bons de commande,
- le contrôle qualité.

9.1.5 Gestion des appels de l'Administration

Le Titulaire met en place tous les moyens pour que l'Administration puisse lui adresser les demandes d'intervention qui s'imposent.

Le Titulaire doit être en mesure de recevoir les demandes d'intervention de 8h à 18h du lundi au vendredi hors jours fériés.

Pour chaque demande d'intervention reçue, le Titulaire retournera à l'Administration un compte rendu de la suite donnée à la demande. Il devra intervenir immédiatement ou dès sa prochaine plage de présence (6h-9h / 12h-14h / 18h- 20h) en fonction de l'urgence.

9.2. COMITE DE PILOTAGE

Le service Achats/Marchés du Service Administratif Régional est chargé du suivi et du contrôle de la bonne exécution du marché.

Afin de suivre la bonne exécution de ce marché, le Service Administratif Régional rencontre le Titulaire à minima tous les trimestres en comité de pilotage afin de faire un point sur la mise en œuvre du marché.

Ces réunions mettent en présence : les directeurs de greffe et/ou ses représentants, le gestionnaire du marché (les représentants du Service Administratif Régional), les représentants du Titulaire : RTA et le chef d'équipe.

A cette fin, le Titulaire présente à minima 10 jours calendaires avant la date du comité de pilotage :

- la synthèse des rapports qualité contradictoires des sites concernés par le présent marché, comprenant le suivi des actions correctives, conformément à l'article 12 du présent C.C.T.P.,
- la liste des incidents rencontrés et la façon dont ils ont été traités,
- le cahier de liaison et le tableau d'émargement.

Lors de ces comités de pilotage, les sujets suivants sont notamment évoqués :

- analyse des résultats des contrôles effectués (cf. art 11 du C.C.T.P.),
- vérification des modalités d'exécution de la clause d'engagement d'insertion sociale (cf. art 3.1 du C.C.A.P.),
- recensement et analyse des réclamations,
- gestion des non conformités,
- recensement des problématiques liées à la prestation,
- suivi sur les prestations périodiques (au-delà des prestations mensuelles),
- point sur les demandes spécifiques,
- état d'avancement des plans d'actions.

Un compte-rendu du comité de pilotage devra être établi par le Titulaire et transmis au Service Administratif Régional dans les 10 jours à compter de la date du comité de pilotage. L'absence de réception des documents dans les délais prévus au présent article pourra faire l'objet des pénalités prévues à l'article 8.1 du C.C.A.P.

9.3. PLAN DE PROGRES ANNUEL

L'Administration attend du Titulaire qu'il soit force de proposition en termes d'amélioration de la propreté et de l'hygiène des locaux à entretenir et de méthodes innovantes de nettoyage réduisant leur impact environnemental.

Pour ce faire, chaque année, le Titulaire présente au Service Administratif Régional un plan de progrès au cours d'un des comités de pilotage.

Ce plan de progrès vise à présenter les opportunités d'amélioration identifiées par le Titulaire et les plans d'actions concrets qui permettent de les mettre en œuvre.

La validation par l'Administration de ce plan de progrès et son déploiement doit permettre au Titulaire :

- d'améliorer le taux de qualité des prestations identifié sur les fiches de contrôle contradictoire (annexe 3 du présent C.C.T.P.) et en particulier sur les sites où le taux de qualité est inférieur au taux d'acceptabilité de 90 %,
- de diminuer le nombre de réclamations des usagers à traiter,
- d'accroître la part de travail des personnes en insertion par l'augmentation du volume d'heures confiées à ces personnes.

L'absence de production du plan de progrès annuel pourra entraîner des pénalités prévues à l'article 8.1 du C.C.A.P.

10.1. REGLES DE SECURITE

L'exécution des prestations doit se faire dans le respect des normes et règlements en cours.

Le Titulaire doit prendre connaissance du règlement intérieur de chaque site si celui-ci existe ainsi que les consignes incendie et en informer tous les personnels qui sont susceptibles d'intervenir sur site.

Le Titulaire doit, en cas de constatation d'anomalie ayant une incidence sur la sécurité des personnes et des biens, avertir immédiatement le directeur de greffe du site par tous moyens.

10.1.1 Matériels

Les matériels, appartenant au Titulaire ou mis à sa disposition par l'Administration, doivent être tenus en bon état de fonctionnement et seront régulièrement contrôlés ; ils devront rester ou être rendus conformes aux règles de sécurité en vigueur.

10.1.2 Biens

Toutes précautions sont prises pour que l'état des meubles, immeubles, aménagements, machines, etc..., ne soit pas altéré par les opérations de nettoyage et en particulier par la projection de produits.

Le lavage des sols est effectué de façon à éviter le mouillage des boîtiers électriques.

Il est rigoureusement interdit au personnel du Titulaire :

- de manipuler, pour quelque raison que ce soit, les appareils et matériels se trouvant dans les locaux, ou de débrancher le matériel informatique,
- de fumer en dehors des zones autorisées.

Les lampes des locaux et les luminaires individuels doivent être éteints dès achèvement des travaux.

10.1.3 Sûreté des locaux

Les Palais de Justice sont équipés de systèmes de contrôle d'accès, d'alarmes, et d'un service de sécurité. Le personnel doit respecter les consignes de fermeture (fermeture des fenêtres, portes et portails) ou d'ouverture. Pour se faire, il pourra être transmis au personnel du Titulaire des clés et des badges.

En conséquence, le Titulaire demeure seul responsable, sans recours auprès de l'Administration, de tous dommages, dégâts, vols et autres sinistres causés par négligence ou manquement aux consignes de fermeture ou d'ouverture.

10.1.4 Sécurité du travail

Le Titulaire instruit son personnel sur les règles de sécurité du travail, tant générales que particulières.

Le Titulaire veille à faire observer, par son personnel, les règles de sécurité du travail, notamment en ce qui concerne :

- les alarmes de sécurité,
- le travail en hauteur,
- l'encombrement des passages,
- les zones interdites,
- l'utilisation des prises de courant destinées au raccordement des machines de nettoyage,
- l'interdiction de vider les cendriers extérieurs dans les corbeilles à papier,
- l'emploi de serpillières et de tout objet humide à proximité des conducteurs ou des

-
- prises de courant,
 - l'utilisation de chaussures isolantes quand cela est nécessaire,
 - l'obligation de maintenir fermées les corbeilles à papier munies de couvercles,
 - l'interdiction d'utiliser les emballages vides,
 - les dispositifs de protection et de signalisation.

Le Titulaire prend toutes les dispositions nécessaires pour assurer la sécurité de son personnel travaillant seul (équipement de protection du travailleur isolé : PTI ou équivalent). Les modalités d'application de ces dispositions seront décrites dans son offre.

10.1.5 Discipline

Les personnels du Titulaire doivent faire preuve d'un comportement exempt de tout reproche vis-à-vis des tiers.

Le Titulaire s'engage à faire respecter auprès de son personnel les règlements intérieurs et de sécurités propres aux sites.

Il sera interdit au personnel du Titulaire :

- d'utiliser le téléphone sans autorisation de l'Administration ou de son représentant,
- de prendre des repas ou casse-croûte à l'intérieur des locaux,
- d'introduire ou de consommer des boissons alcoolisées dans les locaux, aussi bien que d'y pénétrer en état d'ivresse,
- de provoquer du désordre, d'une façon quelconque, sur les lieux du travail et leurs dépendances,
- de tenir des réunions dans l'enceinte des locaux,
- de manquer de respect aux usagers,
- de se faire aider, dans l'exécution de son travail, par une personne étrangère à l'entreprise.

Cette liste n'est pas limitative.

Les règles suivantes doivent être respectées :

- respect des EPI : chaussures fermées, gants et lunettes pour les opérations de nettoyage le nécessitant,
- tenue vestimentaire en bon état de propreté, identifiant le Titulaire (nom ou logo entreprise),
- avoir un comportement qui ne nuit pas à l'image de l'Administration,
- être astreint à une obligation de réserve à l'égard des personnels de l'Administration.

10.1.6 Vêtement de travail

Le Titulaire dote le personnel d'exécution d'un vêtement de travail, éventuellement de protection, sur lequel figure l'insigne spécifique de l'entreprise.

En outre, tout le personnel du Titulaire intervenant sur les sites, y compris le personnel d'encadrement, doit porter en permanence un insigne spécifique de leur entreprise.

Aucun agent n'est admis s'il n'est pas revêtu de son vêtement de travail, s'il est démuné de son insigne ou s'il présente une tenue négligée.

10.2. PLAN DE PREVENTION

Les prescriptions relatives à l'hygiène et à la sécurité sont appliquées conformément au Décret n°92-158 du 20 février 1992.

Le Titulaire doit se conformer parfaitement à l'ensemble des dispositions prévues par le Code du Travail (articles R4511-1 et suivants du Code du Travail), et par la réglementation en vigueur à la date d'exécution des travaux, l'application desdites dispositions relevant totalement de la responsabilité du Titulaire.

Le Titulaire établit un plan de prévention qui est remis à l'Administration dans les 30 jours calendaires suivant la notification du marché. Ce plan doit définir toutes les mesures de prévention à mettre en place lors d'interventions à risques vis à vis des personnels du Titulaire, des agents de l'Administration et des usagers.

Ces mesures portent sur :

- l'accès en général : horaires, identification des intervenants, zones de sûreté, locaux à risques particuliers d'incendie,
- la manutention et l'utilisation d'engins de transport, de manutention et de levage,
- la délimitation des zones d'intervention, le balisage et la signalisation des zones et des équipements concernés, le maintien de la circulation des personnes, l'information sur les risques de sol mouillé,
- l'utilisation de produits, matières et énergie présentant des dangers d'incendie, d'explosion, de brûlure, d'intoxication ou de pollution,
- les travaux à risques et / ou en hauteur : définition des mesures de protection,
- les travaux en milieu ou accès difficile : mesures prises pour assurer la protection des personnes et des biens dans les locaux techniques, moyens de communication et de surveillance à distance des intervenants,
- les fiches « sécurité des produits utilisés » seront affichées sur chaque site dans le local ménage.

Le plan de sécurité est tenu à jour par le Titulaire qui est tenu d'en signaler les modifications à l'Administration. Dans tous les cas, il doit ensuite être remis à jour chaque début d'année.

Le Titulaire s'engage aussi à faire respecter par son personnel le règlement intérieur des sites. Son non-respect engage sa responsabilité. Par le fait d'avoir remis une offre, le Titulaire affirme avoir pris connaissance des lieux, des installations, des contraintes et difficultés d'accès de chacun des sites.

10.3. PRISE EN CHARGE – REMISE DU MATERIEL ET EQUIPEMENTS

Le Titulaire déclare parfaitement connaître la constitution des locaux et la consistance des matériels et équipements dont il assure le nettoyage, ainsi que les règles de sécurité et règlements applicables en pareille matière.

Dans les CINQ (5) jours suivant la prise en charge, le Titulaire peut présenter ses observations sur l'état des installations qui lui sont confiées. Passé ce délai, seules les réserves indiquées au procès-verbal sont prises en compte.

Un procès-verbal contradictoire de l'état des lieux et des matériels ou équipements est établi au début et à la fin de l'exécution du marché.

Le Titulaire s'engage à laisser en fin d'exécution du marché, les matériels et locaux en état normal de propreté et d'hygiène.

10.4. LOCAUX MIS A LA DISPOSITION DU TITULAIRE

Un accord concernant la fourniture et l'utilisation d'un local mis à la disposition du personnel du Titulaire conformément à la réglementation du travail en vigueur (vestiaires, douches, lavabos, W-C..) ainsi que de locaux de rangement et selon les disponibilités sur sites, sera établi entre l'Administration et le Titulaire à la notification du marché. Les locaux pouvant être mis à la disposition du Titulaire seront définis après la notification du marché.

Ces locaux sont mis à la disposition du Titulaire qui en assure la surveillance et la maintenance en bon état de propreté.

Ces locaux ne peuvent être utilisés que pour l'exécution de ce marché.

L'Administration se réserve le droit d'accès à ces locaux.

L'Administration se réserve également la possibilité de les échanger contre d'autres locaux sous réserve de proposer d'autres locaux satisfaisant aux exigences réglementaires.

Le Titulaire prendra les locaux dans l'état où ils lui seront remis par l'Administration, sans pouvoir exercer aucun recours contre celui-ci, ni faire aucune réclamation pour quelque cause que ce soit.

Le Titulaire peut, s'il le juge utile, proposer à l'Administration l'adjonction à ses frais de tout aménagement complémentaire. Les projets correspondants doivent recevoir l'accord écrit de l'Administration sur le descriptif des aménagements avant tout commencement d'exécution.

Article 11. CONTROLE DE LA QUALITE DES PRESTATIONS

Afin d'atteindre les niveaux de qualité requis dans les différents espaces, il y a lieu de vérifier les prestations fournies par le Titulaire. La méthodologie de contrôle de la qualité de la prestation définie ci-après est proposée pour servir de base à une réflexion commune entre le Titulaire et l'Administration pour la mise en place d'une méthode parfaitement adaptée au site et aux prestations.

Le Titulaire s'engage à participer activement et de façon continue à l'amélioration des méthodes de contrôle. A défaut d'accord, le Titulaire devra se soumettre à l'organisation de suivi des prestations que l'Administration mettra en place, selon le mode opératoire présenté ci-dessous.

Cette organisation a pour but de contrôler :

- la bonne exécution des prestations,
- le suivi de la qualité des prestations,
- le suivi des doléances et de la satisfaction des usagers.

11.1. AUTO CONTROLE QUALITE PAR LE TITULAIRE

Le Titulaire réalise deux autocontrôles qualité sur site, a minima hebdomadairement, selon les modalités qu'il aura décrites dans son offre.

Lors de la réunion de lancement du marché, les deux parties définissent les procédures de suivi et de contrôle exercées par le Titulaire et qui sont indiquées dans son offre.

Pour chaque site, le Titulaire met en place un cahier de liaison où sont enregistrés les messages et consignes de l'Administration et du Titulaire (cf article 9.1.3). Ce cahier de liaison devra être dématérialisé au travers de l'outil de suivi des prestations. Le RTA en prend connaissance lors de sa présence dans les locaux et contrôle la réalisation des travaux demandés. Le Titulaire et le directeur de greffe de chaque site notent leurs remarques sur ce cahier numérique.

Selon l'organisation, l'autocontrôle peut être consigné dans ce cahier de liaison ou par tout autre moyen défini conjointement entre le prestataire et l'Administration.

11.2. CONTROLE QUALITE CONTRADICTOIRE

Pour les sites où le contrôle est réalisé par l'Administration et le prestataire, celui-ci propose un planning trimestriel de contrôles contradictoires, au moins 15 jours avant le début du trimestre, que l'Administration validera, dans un délai de 5 jours.

Le contrôle qualité contradictoire est réalisé à partir du référentiel de contrôle qualité prévue à l'annexe 3 du présent C.C.T.P. Cette grille comprend un système de notation à 4 niveaux (Satisfaisant, Passable, Non satisfaisant, Non applicable) pour chacune des prestations de chacune des zones. Ces prestations ont un coefficient de pondération afin de prendre en compte la plus ou moins grande importance du nettoyage. Lors du contrôle, plusieurs locaux seront visités et jugés. Il sera établi au moins deux fiches distinctes : une pour un étage courant pris aléatoirement lors du contrôle, et une pour le rez-de-chaussée comprenant au minimum la Salle des Pas Perdu, une salle d'audience et un bureau. Chaque fiche est indépendamment sanctionnable d'une pénalité.

Le taux de qualité du site correspond à la note consolidée des évaluations faites sur chaque prestation dans chaque zone, en prenant en compte le coefficient de pondération. Les prestations qui, lors du contrôle, sont notées « non applicable », ne sont pas prises en compte dans le calcul du taux de qualité. Le seuil d'acceptabilité auquel est comparée la note du contrôle est fixé à 90 %. En deçà, la pénalité définie dans le C.C.A.P. sera appliquée. En dessous de 80% de satisfaction, la pénalité sera doublée.

La mise en œuvre de ce contrôle s'appuie sur une vérification visuelle, olfactive et tactile de la propreté, peut s'accompagner de photos qui seront annexées au rapport de contrôle et prend en compte les remarques faites lors des autocontrôles ou indiquées dans le cahier de liaison.

L'Administration se réserve le droit de rajouter à cette vérification « humaine », la détection de la poussière par des appareils de détection automatique.

Le chef d'équipe du Titulaire ou une personne pouvant engager la responsabilité du Titulaire et le gestionnaire du marché représentant l'Administration accompagné du directeur de greffe réalisent un contrôle qualité contradictoire sur site selon une fréquence qui ne peut pas être inférieure au trimestre. Les contrôles contradictoires sont prévus dans le planning défini à l'article 9.1.1. En cas d'indisponibilité, le Titulaire doit prendre contact avec le gestionnaire du marché au moins 7 jours ouvrés avant le contrôle.

À tout moment, l'Administration se réserve le droit de déclencher un contrôle contradictoire non prévu au planning. Dans ce cas, l'Administration devra prévenir le Titulaire 8 jours ouvrés à l'avance de ce contrôle.

Toute absence de personnel ou défaut de réalisation constaté lors des contrôles contradictoires réguliers ou ponctuels sont notifiés au Titulaire et donnent lieu aux pénalités décrites à l'article 8.1 du C.C.A.P.

L'Administration se réserve le droit de sous-traiter à un prestataire extérieur la réalisation des contrôles contradictoires ou de se faire accompagner pour effectuer ces contrôles.

Dans tous les cas, les opérations de vérification ont lieu immédiatement après l'intervention du Titulaire.

11.3. CONTROLE DES PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES

Le contrôle de la bonne exécution des prestations complémentaires demandées est effectué par la personne compétente de l'Administration donne lieu le cas échéant à un échange lors des réunions de suivi.

L'Administration applique le cas échéant les pénalités prévues à l'article 8.1 du C.C.A.P. ou prononce une décision de réfaction ou de rejet partiel ou total des prestations (article 8.2 du C.C.A.P.).

Article 12. SUIVI DES ACTIONS CORRECTIVES

A l'issue d'un contrôle qualité contradictoire ou de la constatation d'une non-conformité lors d'un contrôle inopiné, des actions correctives peuvent être demandées.

Dans ce cas, un second contrôle permettant de vérifier la mise en œuvre des actions correctives peut être mené dans les cinq jours ouvrés à partir du moment où la non-conformité a été constatée.

Le même référentiel de contrôle qualité est alors utilisé pour vérifier ces actions. Les prestations n'ayant pas besoin d'être contrôlées sont alors indiquées « Non applicable ».

Le contrôle de la mise en œuvre des actions correctives peut donner lieu, si besoin, à une réclamation du directeur de greffe du site auprès du service gestionnaire de l'Administration. Cette

réclamation peut déclencher un contrôle d'exécution des prestations par l'Administration en présence du Titulaire et de nouvelles actions correctives.

En cas de non qualité réitéré malgré les constats, l'Administration alerte l'interlocuteur unique du Titulaire (RTA) des écarts et/ou de la non-exécution des prestations attendues. Elle applique le cas échéant les pénalités prévues à l'article 8.1 du C.C.A.P. ou prononce une décision de réfaction ou de rejet partiel ou total des prestations (article 8.2 du C.C.A.P.).

Le Titulaire présente son suivi des contrôles dans un rapport d'activité trimestriel qu'il transmet au gestionnaire du marché, a minima 10 jours calendaires avant la réunion trimestrielle du comité de pilotage prévu à l'article 9.2 du présent document. Cette réunion permet également de faire un suivi régulier du taux de qualité issus des différents contrôles.

Article 13. DETAIL DES ANNEXES

Les 4 annexes au C.C.T.P. sont détaillées ci-après :

a. Annexe 1 : Détail des sites

L'Annexe 1 donne les informations suivantes, par site : surface au sol par bâtiment et type de revêtement de sol.

b. Annexe 2 : Détail et fréquence du nettoyage

L'annexe 2 recense les fréquences de nettoyage demandées par jour, par semaine, par mois ou par année, selon les zones et les natures des prestations.
Ces fréquences sont définies selon qu'il s'agit de prestations courantes ou de prestations en cas de crise sanitaire ; dans ce cas, les fréquences seront renforcées.

c. Annexe 3 : Référentiel du contrôle qualité

Référentiel du contrôle qualité du nettoyage par zone, sous forme de grille, avec 4 niveaux de notation (Satisfaisant, Passable, Non satisfaisant, Non applicable), comprenant des coefficients de pondération, à utiliser en particulier lors des contrôles contradictoires prévus à l'article 11.

d. Annexe 4 : Charge de travail des personnels par sites

L'annexe 4 recense le nombre d'heures prévues par le prestataire pour effectuer les tâches par type de prestation et par catégorie d'agent de propreté.

A

Le

Mention "Lu et approuvé"

Signature et cachet de la société