



CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

MARCHE DE FOURNITURES COURANTES ET SERVICES

Acheteur (pouvoir adjudicateur) :

Agence pour la mise en valeur des espaces urbains de la zone des cinquante pas géométriques de la Martinique

12-14, avenue Louis Domergue – Immeuble Le Trident

97200 Fort-de-France

Tél : 05.96.42.65.20

Mél : agence@50pas972.com

Adresse Internet : <https://www.agence50pas972.org>

N° SIRET : 435 028 535 00035 - code APE : 8413Z

Représentée par la Directrice de l'Agence des cinquante pas géométriques de la Martinique, Madame Frédérique EHRSTEIN, en vertu de l'arrêté du 21 juillet 2025 (NOR : ATDL2514885A).

Personne habilitée à donner les renseignements prévus à l'article R.2191-60 du code de la commande publique :

La Directrice de l'Agence des 50 pas géométriques de la Martinique, Madame Frédérique EHRSTEIN, en vertu de l'arrêté du 21 juillet 2025 (NOR : ATDL2514885A).

Copie de l'original, délivrée en unique exemplaire pour être remis à l'établissement de crédit en cas de cession de créances ou de nantissement dans les conditions de l'article R.2191-46 du code de la commande publique.

Date Signature

L'exemplaire unique pourra être remplacé au gré du maître d'ouvrage par le certificat de cessibilité.

Comptable assignataire : L'agent comptable de l'Agence des cinquante pas géométriques, Madame Patricia LAURENT.

12-14, avenue Louis Domergue – Immeuble Le Trident

97200 Fort-de-France

Tél. : 05.96.42.65.20

Les cessions de créance doivent être notifiées ou les nantissements signifiés à l'organisme désigné ci-dessus.

Objet : Nettoyage des locaux et des vitreries, comprenant également la fourniture et la gestion des consommables

Sommaire

ARTICLE 1 –	OBJET DU MARCHÉ	3
ARTICLE 2 –	DESCRIPTION DES LOCAUX	3
ARTICLE 3 –	CONTENU DE LA PRESTATION	4
3.1.	Méthodes d'entretien	5
3.2.	Fréquences des prestations à réaliser	5
3.3.	Approvisionnement et stockage des consommables	6
ARTICLE 4 –	PRESCRIPTIONS TECHNIQUES GENERALES.....	7
4.1.	Critères de perception	7
4.2.	Provenance et qualité des produits et matériels	9
4.3.	Liste des produits	9
4.4.	Qualité environnementale	10
ARTICLE 5 –	CONDITIONS GENERALES D'EXECUTION	10
5.1.	Modalités d'exécution.....	10
5.2.	Conduite à tenir en fin de prestation	10
5.3.	Obligation de résultat du titulaire	11
5.4.	Contrôle des prestations	11
5.5.	Stockage des produits et matériels	11
5.6.	Gestion des déchets	11
5.7.	Utilisation des fluides (électricité, eau)	11
5.8.	Responsabilité du titulaire	12
5.9.	Effectifs.....	12
5.10.	Modalités de suivi prestation	13
ANNEXE 1 –	VARIANTE EXIGEE.....	15
Fréquences des prestations à réaliser		15

ARTICLE 1 – OBJET DU MARCHÉ

Le présent cahier des clauses techniques particulières (CCTP) a pour objet de définir les prestations attendues pour le **nettoyage des locaux et des vitreries, comprenant également la fourniture et la gestion des consommables**, de l'Agence des cinquante pas géométriques de la Martinique.

Par entretien des locaux, on entend le nettoyage de toutes les pièces et surfaces dans les bâtiments (hall d'entrée, bureaux, couloirs, paliers, escaliers, vitreries, équipements, terrasse, cendrier, poubelles, ...).

Par fourniture et gestion des consommables sanitaires on entend tous le matériel et les produits nécessaires à l'entretien des équipements ainsi que le matériel et les consommables sanitaires à destination des usagers (papier toilette, essuie-main, savon mains, liquide vaisselle, liquide WC, liquide d'entretien des sols, désodorisant, dévidoirs, dérouleurs...).

L'objectif primordial de cette prestation de nettoyage est d'assurer un aspect agréable et un niveau de propreté, de confort et d'hygiène.

Le prestataire doit prévoir l'ensemble des opérations indispensables à l'accomplissement de la mission, formalisées ou non au dossier, conformément à la réglementation de la profession et ce sans qu'il puisse prétendre à aucune majoration de prix pour raison d'omission, étant entendu que le prestataire s'est rendu compte de l'importance et de la nature des tâches à effectuer et qu'il a suppléé, par ses connaissances professionnelles, aux actions ou fournitures qui pourraient avoir été omises dans le présent document.

Toutes les prestations devront être exécutées selon les règles de l'art avec toute la perfection possible et selon les meilleures techniques et pratiques en usage.

Le présent marché est assorti d'une obligation de résultats et de moyens renforcée avec des prestations contrôlables par un examen visuel, olfactif et tactile. **L'obligation de moyens est « renforcée » car le prestataire devra prouver qu'il a bien mis en œuvre tous les moyens nécessaires à la réalisation des prestations définies au cahier des charges en cas d'impossibilité d'atteindre le résultat escompté.**

Le prestataire s'engage donc contractuellement sur les moyens (matériels, humains et autres) nécessaires à la réalisation des prestations et malgré tout à atteindre un niveau de prestation conforme aux dispositions du cahier des charges, en fonction des moyens mis à disposition (ou pouvant être mis en sus à disposition).

A titre informatif, les stipulations du cahier des clauses administratives particulières (CCAP) définissent les conditions particulières du contrat/accord cadre dans lequel le pouvoir adjudicateur confie au titulaire toutes les tâches relatives à l'entretien des locaux.

ARTICLE 2 – DESCRIPTION DES LOCAUX

Les prestations s'exécutent dans les locaux du siège de l'Agence situés à l'adresse suivante :

**12-14, avenue Louis Domergue
Immeuble Le Trident – Montgérald
97200 Fort-de-France**

Les locaux de l'Agence se situent au 4^{ème} étage. Ils ont une superficie d'environ 533m² et sont répartis sur deux niveaux :

- 1 hall d'accueil,
- 16 bureaux
- 2 salles de réunion : une grande salle à l'étage et une petite salle au rez-de-chaussée
- 3 locaux sanitaires
- 1 salle de restauration
- 2 salles de stockage (fouritures de bureau et archives)
- 1 salle informatique (serveurs)
- 1 pièce de rangement (notamment mise à disposition du titulaire pour le matériel de nettoyage et les consommables).

Le plan des locaux est joint en annexe 1 (a et b).

17 pièces sur les 27 ci-dessus listées sont vitrées.

L'intégralité des surfaces du rez-de-chaussée et des sanitaires est carrelée. L'escalier menant au R+1 est en bois. Le sol du R+1 est en parquet flottant.

L'état des surfaces au sol et de la vitrerie ainsi que la liste des équipements d'hygiène figurent en annexe 2.

Le titulaire devra, au regard de sa compétence technique, adapter son organisation et l'utilisation des produits en fonction des surfaces réelles et de la nature précise des revêtements.

ARTICLE 3 – CONTENU DE LA PRESTATION

Les prestations seront effectuées en tenant compte de la nature et de la fréquentation des locaux.

Les prestations faisant l'objet du marché doivent être :

- Conformes aux normes homologuées ou à d'autres normes applicables en France en vertu d'accords internationaux dans les conditions prévues par le décret n° 2009-697 du 16 juin 2009 fixant le statut de la normalisation, dont les normes de NETTOYAGE INDUSTRIEL,
- Conformes aux normes d'hygiène et de sécurité édictées pour les établissements recevant du public (ERP),
- Réalisées en respectant l'état des surfaces traitées, ce qui veut dire un traitement approprié tant au niveau des produits que du matériel pour respecter les surfaces traitées.

Le titulaire est réputé :

- Avoir pris connaissance des lieux, les avoir examinés et s'être rendu compte de toutes les sujétions particulières à l'exécution de la prestation ;
- Avoir contrôlé toutes les indications qui lui sont nécessaires auprès des services concernés.

Les prestations comprennent :

- **Le nettoyage et l'entretien des locaux et des vitreries selon les fréquences ci-après indiquées ;**
- **La fourniture et la gestion des consommables d'hygiène et sanitaires.**

L'ensemble des opérations décrites au présent CCTP devront être réalisées autant que nécessaire afin d'atteindre le niveau de qualité décrit au marché.

Il est notamment précisé que (liste non limitative et non exhaustive) :

- **Il est rigoureusement interdit de vider les seaux d'eau souillée dans les lavabos ou le bac de douche ;**
- Les prestations seront exécutées avec le souci de conserver la même disposition du mobilier ;
- Les locaux seront aérés lors de chaque intervention ;
- Les fenêtres seront systématiquement refermées au départ du prestataire, les climatiseurs, les luminaires seront éteints y compris dans les espaces de circulation ;
- Les déchets au sol seront ramassés (gobelets, papier...) avant la réalisation des opérations de balayage et/ou d'aspiration ;
- L'enlèvement des toiles d'araignée dans tous les locaux sera réalisé autant de fois que nécessaire ;
- Le lavage à grande eau est formellement interdit et toutes dégradations sur les locaux et les matériels seront à la charge du titulaire ;
- Les robinets seront fermés après chaque utilisation ;
- Le matériel mis à disposition au début de l'exécution du marché devra rester en place pendant toute la durée de celui-ci ;
- Aucun matériel ou produit ne devra être abandonné en dehors des emplacements autorisés ou laissé sans rangement après chaque intervention ;
- Les demandes d'entretien émises par les usagers doivent obligatoirement recevoir l'accord formel du responsable du marché. Le personnel du titulaire s'engage donc à informer celui-ci de toutes les demandes émanant directement des usagers qui pourraient lui être adressées et à les soumettre à son agrément ;
- Tous les dysfonctionnements ou problèmes techniques rencontrés lors des prestations (canalisations bouchées, difficultés d'ouverture des portes, lampe grillées...) doivent être signalés à la fin de chaque vacation au responsable du marché ;
- Aucune rupture des stocks de consommables d'hygiène, de produits et de fournitures d'entretien ne sera acceptée ;

- L'utilisation des téléphones (excepté en cas d'urgence), ordinateurs, photocopieurs, et tous autres équipements (machine à café, micro-ondes, etc.) est formellement interdite ;
- Le personnel de nettoyage ne débranche pas un matériel type informatique ou spécifique pour libérer une prise de courant ;
- Le branchement simultané de plusieurs appareils électriques sur la même prise, même par l'intermédiaire de fiches multiples est interdit ;
- Les serpillières, balais à franges, chiffons etc. feront l'objet d'un lavage approfondi (à 90°C) 1 fois par semaine. Le titulaire doit pouvoir faire preuve hebdomadairement de leur propreté.

3.1. Méthodes d'entretien

Les prestations de nettoyage attendues dans le cadre du présent marché comprennent trois niveaux d'entretien des sols et des mobiliers et équipements :

- Le **dépoussiérage**
- Le **lavage humide**
- La **désinfection**

Par **dépoussiérage** est entendu le dépoussiérage à sec du sol et mobiliers qui consiste en l'élimination des salissures non-adhérentes. Ces poussières s'accumulent sur les surfaces par l'effet de la gravité ou de l'attraction électrostatique. Leur suppression permet de garantir la propreté des locaux, de maintenir un environnement sain pour ceux qui l'occupent et de faciliter les opérations de lavage humide et de désinfection.

Par **lavage humide** est entendu le lavage du sol et du mobilier avec un produit spécifique selon les conditions (détergent, dégraissant, ...) qui permet d'enlever un certain nombre d'agents infectieux, mais qui ne les détruit pas. Il élimine les éléments qui sont propices à leur prolifération, comme la saleté, l'eau, la graisse, la poussière et les matières organiques. Le lavage humide élimine aussi les biofilms et traces laissés par les produits. Le lavage humide diminue ainsi les besoins de désinfection et augmente l'efficacité des désinfectants utilisés.

Par **désinfection** est entendu la désinfection par un produit (bactéricide, fongicide, virucide, sporicide, ...) qui détruit ou inactive de façon irréversible les agents infectieux des sols et du mobilier. La désinfection est nécessaire pour les objets et surfaces les plus à risque de contamination, en cas d'éclosions et pour certains objets et surfaces qui ont été en contact avec des liquides biologiques ou qui sont à risque de l'être. Seules les surfaces non poreuses peuvent être désinfectées.

Le **lavage-désinfection** est une opération de lavage humide et de désinfection en une seule opération par l'utilisation d'un produit combiné détergent-désinfectant (mais avec une alternance des produits utilisés pour parfois privilégier soit le lavage ou alors la désinfection).

L'entretien doit être adapté à la nature des surfaces et des matériaux. Pour l'ensemble des locaux concernés par le présent marché, on retrouve des natures de surfaces et des matériaux qui peuvent être identiques et qui nécessitent donc les mêmes modalités de nettoyage.

3.2. Fréquences des prestations à réaliser

3.2.1. Prestations quotidiennes (tous les jours du lundi au vendredi)

- Aérer les locaux pendant une durée minimum d'au moins dix minutes (en veillant à bien refermer les ouvertures après),
- Nettoyer l'ensemble des sols (aspiration ou balayage et balayage humide) :
 - o Bureaux,
 - o Hall d'accueil,
 - o Couloirs de circulation,
 - o Réfectoire,
 - o Sanitaires,
 - o Terrasse.
- Vider les corbeilles à papier (bureaux et salles de réunion) ainsi que les poubelles (sanitaires et réfectoire), y compris ramassage des détritits,
- Nettoyer la table du réfectoire et les tables extérieures sur la terrasse,
- Nettoyer les plans de travail si rangés (bureaux et réfectoire),

- Nettoyer par essuyage humide les parois des meubles, objets meublants jusqu'à 1,70m de hauteur,
- Remettre en place le mobilier déplacé,
- Nettoyer avec un désinfectant les sanitaires (WC, lavabo), y compris les distributeurs,
- Nettoyer la vaisselle éventuelle qui pourrait être présente sur le plan de travail, le micro-onde et la cafetière,
- Nettoyer les poignées, interrupteurs, boutons muraux, digicode,
- Enlever des toiles d'araignées, dès apparition,
- Vaporiser du désodorisant dans les toilettes, les couloirs et l'accueil,
- Approvisionner les distributeurs (savon, papier WC et essuie-mains).

3.2.2. Prestations hebdomadaires

- Nettoyer les sols (aspiration ou balayage et balayage humide) des salles suivantes :
 - o salles de réunion (RDC et R+1),
 - o archives,
 - o fournitures de bureau
 - o stockage du matériel et produits d'entretien
- Désinfecter les postes téléphoniques, notamment les combinés,
- Nettoyer les parois murales,
- Laver les corbeilles à papier et poubelles,
- Nettoyer les surfaces vitrées (parois intérieures) de tous les bureaux,
- Nettoyer les piètements des tables et des chaises,
- Nettoyer les plinthes, rebords divers, tableaux, rampes.

3.2.3. Prestations mensuelles (à planifier)

- Décaper les sols (**prestation à effectuer en dehors des horaires d'ouverture de l'Agence**),
- Aérer les locaux pendant une durée minimum d'au moins vingt minutes après décapage des sols (en veillant à bien refermer les ouvertures après),
- Nettoyer les vitres extérieures,
- Nettoyer le réfrigérateur,
- Aspirer les tissus : des chaises et fauteuils,
- Nettoyer les assises en PVC (chaises et fauteuils),

3.2.4. Prestations trimestrielles (à planifier)

- Nettoyer les stores verticaux de la terrasse.

3.2.5. Prestations annuelles (à planifier)

- Nettoyer et dégivrer le congélateur.

3.3. Approvisionnement et stockage des consommables

Le titulaire aura la charge de la fourniture et de l'installation des matériels de distribution et autres matériels durables, ainsi que du remplacement, de l'approvisionnement et du stockage des consommables

3.3.1. Fourniture et installation des matériels de distribution et autres matériels durables

Le titulaire assurera la fourniture et l'installation des matériels de distribution : distributeur de papier WC, essuie-mains, savon, ainsi que les autres matériels durables : balayette WC, serpillère, balai, etc.

Ces matériels devront être récupérés à la fin du contrat. Le titulaire devra en assurer gratuitement l'installation, l'entretien et la maintenance. Les frais de déplacement et de SAV sont inclus dans le forfait d'exécution de la prestation.

Le titulaire pourra aussi s'adapter aux équipements mis en place par l'acheteur.

3.3.2. Remplacement, approvisionnement et stockage des consommables

La fourniture des consommables est à la charge du titulaire. Elle se fera en fonction de l'état du stock et donc des consommations de l'Agence.

Le titulaire devra fournir l'ensemble des consommables (papier hygiénique, essuie-mains papier, savon liquide pour les mains, liquide vaisselle, blocs urinoirs, bombes désodorisantes, produits de détartrage, produits détergents, solution hydro alcoolique, etc.) et les supports adaptés (y compris leur pose).

Les sacs poubelles, y compris pour le tri sélectif, les produits de nettoyage, sont fournis par le titulaire.

Le titulaire doit fournir les produits d'hygiène sur lesquels il s'est engagé dans son offre ainsi que dans sa notice technique.

Les produits utilisés doivent être conformes aux normes d'hygiène et de sécurité en vigueur au moment de leur utilisation.

Le titulaire veille à disposer d'un stock suffisant de fournitures et à l'approvisionnement régulier de manière à éviter toute rupture.

Les autres matériels et produits nécessaires à l'exécution des prestations sont fournis par le titulaire. Leur coût est inclus dans le prix des prestations.

Lors de chaque livraison, le titulaire fournira par mail la copie des bons de livraison. Le titulaire assurera l'approvisionnement et le stockage dans les locaux de ménage.

Le titulaire s'engage à communiquer l'état de consommation annuelle de l'ensemble des consommables au plus tard le 31/01/N+1.

Cette prestation sera réalisée au rythme des besoins. Aucune rupture ne sera acceptée.

En cas de rupture de consommables dans les appareils, l'Agence pourra appliquer les pénalités prévues aux articles 9.5 et 9.6 du CCAP.

3.3.3. Prescriptions techniques des consommables

Afin de satisfaire à la démarche écoresponsable de l'Agence, le titulaire doit proposer uniquement des produits ayant reçu un label NF environnement, un écolabel européen ou une certification équivalente (ECOCERT).

Le produits fournis devront respecter les exigences suivantes :

- savon pour les mains et liquide vaisselle ph neutre, hypoallergénique, sans parabène – Eco labellisé ;
- papier hygiénique en bobines prédécoupées de 400ml environ, minimum 2 plis de 16gr/m2 pur ouate de cellulose – Eco labellisé ;
- papier d'essuyage à main en bobine pure ouate de cellulose – 2 plis minimum – minimum 17.5gr/m2 par pli- Eco labellisé ;
- solution hydro alcoolique **impérativement en spray pour les locaux d'hygiène (WC) et la cafétéria**, et en bouton poussoir ou bec verseur pour les autres locaux.

En cas de modification de référence de produit, une qualité identique devra être maintenue. Le titulaire devra alors fournir la fiche technique correspondante, le procès-verbal d'essai ainsi qu'un échantillon référence.

ARTICLE 4 – PRESCRIPTIONS TECHNIQUES GENERALES

4.1. Critères de perception

Le nettoyage est une opération d'entretien et de maintenance des sols et des équipements dont l'objectif primordial est d'assurer un aspect agréable et un niveau de propreté, de confort et d'hygiène.

La prestation doit être réalisée en respectant l'état des surfaces traitées, ce qui veut dire un traitement approprié tant au niveau des produits que du matériel pour respecter les surfaces traitées.

Chacune de ces actions attendues constitue les fonctions de service qui répondent au besoin de nettoyage demandé par l'Agence.

Afin que la notion de propreté soit admise par tous et d'en écarter toute subjectivité, la qualité des prestations sera évaluée selon 4 critères d'appréciation permettant de définir les résultats à obtenir.

4.1.1. Aspect

Dans le domaine du nettoyage, l'aspect est la première impression extérieure et visuelle de netteté et de propreté qu'offrent un local et ses équipements.

Un élément donné est donc considéré d'aspect satisfaisant dès lors qu'il ne présente pas d'anomalies (taches, traces, spectres, empoussièrement, etc.) visibles à l'œil nu.

Les prestations de nettoyage doivent éliminer les salissures macroscopiques et tâches non indélébiles.

4.1.2. Confort

Dans le domaine du nettoyage, le confort est apprécié au travers de la sensation de bien-être sur les facteurs suivants :

- En ce qui concerne les **perceptions olfactives**, les prestations devront supprimer par l'utilisation de produits appropriés, les mauvaises odeurs dues aux souillures de différentes natures (urine, excréments, moisissures, ordures, hydrocarbure).
De même, le titulaire limite l'utilisation de produits dont l'odeur pourrait ne pas être tolérée (en particulier pour les espaces intérieurs). Le titulaire maintiendra une « odeur agréable » dans les locaux et sites ;
- En ce qui concerne les **perceptions tactiles**, les prestations devront être effectuées de telle sorte que les meubles traités ne soient pas désagréables au toucher ou au contact (éléments gras, collants, irritants, etc.) ;
- En ce qui concerne les **perceptions auditives**, les prestations devront être conduites de manière à limiter tout bruit intempestif entraînant une perturbation de l'environnement.

4.1.3. Hygiène

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

- Réduire la pollution en se conformant, au minimum, aux normes en vigueur ;
- Ne pas provoquer de pollution nouvelle par l'application de méthodes ou l'utilisation de produits nocifs.

A cet effet, il devra être tenu compte des risques particuliers que présentent certains lieux concernant les ordures ou les sanitaires, ou fréquemment dégradés par toute sorte de salissures organiques, sources potentielles d'infection ou de contamination.

La prestation est considérée fournie lorsque, après chaque passage de l'agent d'entretien, il y a une persistance d'odeur parfumée dans la limite du confort olfactif, des normes de sécurité et de salubrité consignées dans la fiche technique des produits utilisés et qu'il n'y a pas au sol, sur les murs, portes, vitres, plinthes, les rampes, ainsi que sur tous les meubles :

- de matière collante
- de traces persistantes (de sang ou de traces de semelles de chaussures, ...)
- de rayures supplémentaires dues au grattage de matières diverses
- de traces résiduelles de lavage (passage du balai ainsi que des traces dues aux produits)
- de flaques ou de traces d'eau restantes après les opérations
- de traces de poussière restantes après les opérations
- de toiles d'araignée et filaments poussiéreux
- de taches ou coulures

Il en est de même pour l'ensemble des corbeilles à déchets dont les sacs doivent être vidés et régulièrement remplacés.

4.1.4. Sécurité

En matière de nettoyage, la sécurité se conçoit comme la suppression de tout élément pouvant présenter un danger quelconque pour les personnes utilisatrices des espaces (clients, employés, prestataires, etc.).

Par ailleurs les techniques et produits utilisés devront être sélectionnés afin que ces derniers ne présentent aucun élément susceptible de constituer un danger pour les personnes.

Tout produit présentant un danger pour la santé est strictement interdit. Tout produit susceptible de provoquer des allergies est à éviter.

Les fiches de données de sécurité et techniques des produits doivent être remises dès l'entrée dans les lieux et à chaque introduction d'un produit nouveau, conformément à la réglementation en vigueur (notamment biodégradabilité des produits tensioactifs).

4.2. Provenance et qualité des produits et matériels

La prestation demandée comprend la fourniture de tous les consommables nécessaires au bon entretien des locaux.

Les fournitures (**papier toilette, papier essuie-mains, savon main et liquide vaisselle**) devront s'adapter aux équipements en place le cas échéant. A défaut, le titulaire fournira de nouveaux matériels de distribution.

Le titulaire prévoira l'installation d'un distributeur de savon mains dans la cafétéria ainsi que les produits désinfectant à usage individuel de type gel hydroalcoolique à installer dans les coins stratégiques (8) (dans les trois sanitaires, le hall d'accueil, les 2 salles de réunion et devant les deux photocopieurs).

L'ensemble des produits fournis devra répondre aux normes françaises et européennes en vigueur pour les produits utilisés.

Les produits doivent être de nature à assurer la bonne conservation des surfaces traitées, ne pas être susceptibles de détériorer les revêtements des sols (carrelage) et ne pas provoquer d'allergies. Les produits utilisés ne devront, ni coller, ni marquer au pas après lustrage et être non glissants.

Les produits utilisés doivent également être conformes à la réglementation européenne en matière de protection de l'environnement.

Les produits fournis et utilisés par le titulaire : détergents, détachants, cire, etc..., doivent être parfaitement adaptés aux ouvrages et objets à nettoyer. En aucun cas, sous prétexte de meilleure efficacité, les produits ne devront être mélangés entre eux ni avec de l'eau de Javel.

Le taux de dilution des produits doit être conforme aux règles d'hygiène et de sécurité.

Les produits seront conservés dans leurs emballages d'origine.

Le pouvoir adjudicateur met à disposition un local de stockage dédié aux prestataires pour stocker les produits et matériels.

Le stock des produits et matériel doit être toujours approvisionné.

Dans les quinze jours suivant le début d'exécution du présent marché, le titulaire devra fournir la liste des produits proposés pour l'exécution des prestations.

Cette liste sera accompagnée :

- d'une notice détaillée précisant notamment la provenance, l'origine et la composition des produits ;
- de la fiche de données de sécurité, conformément au code du travail (article R. 4411-73) ;
- d'un procès-verbal d'essai certifiant la conformité des produits avec la réglementation en vigueur en matière de biodégradabilité des éléments tensioactifs ;
- éventuellement, et à la demande de la personne publique, un échantillon de ces produits.

Tout dommage causé aux installations et équipements sera mis à la charge du titulaire.

4.3. Liste des produits

Le titulaire doit fournir la liste des produits ainsi que leur fiche technique et fiche de sécurité. Il doit pouvoir apporter la preuve de la certification des produits proposés (cf. article 4.4 ci-après).

La liste des produits utilisés devra être mise à jour tout au long du marché, l'administration se réserve à tout moment le droit de vérifier la conformité des produits stockés sur le site avec la liste produite par le titulaire.

Avant toute introduction et utilisation de nouveaux produits, les FDS (fiches de données de sécurité) correspondantes sont à fournir à l'Agence pour appréciation et validation. Elles seront mises à disposition de l'Agence par le titulaire.

L'Agence possède un droit de regard sur la qualité des produits utilisés. Elle se réserve le droit d'interdire les produits dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations sur les biens mobiliers ou immobiliers de l'administration, d'occasionner une gêne pour les occupants du bâtiment ou de compromettre la sécurité des usagers. Tout produit rebuté devra être retiré et remplacé par le titulaire, à ses frais.

Tout dommage causé aux installations et équipements sera mis à la charge du titulaire.

4.4. Qualité environnementale

Le titulaire présentera les démarches qu'il a engagées dans le cadre du développement durable et en particulier en proposant des produits écologiques présentant un écolabel ou équivalent.

EXIGENCE : les produits proposés par le titulaire doivent obligatoirement respecter les normes écolabel européen, la certification NF Environnement ou une certification équivalente (ECOCERT).

Les produits de nettoyage et désinfectants ne devront renfermer ni alcalis caustiques, ni acides, ni matières inflammables.

Les marques et les références des produits utilisés principalement pour les mises en cire et les « spray » devront être spécifiées.

Tout produit chimique toxique, très toxique ou classé CMR, abrasif, solvant chloré ou organohalogéné est interdit sur le site.

L'Agence se réserve le droit de faire procéder à son gré, par les soins d'un laboratoire de son choix, à des analyses sur des échantillons prélevés au moment de l'emploi, des produits de toute nature utilisés par le titulaire. Les frais correspondants sont à la charge de ce dernier en cas de fraude constatée.

Le titulaire veillera à limiter sa consommation des énergies en éteignant systématiquement les lumières et les blocs de climatisation à sa sortie des locaux.

Le titulaire adoptera des procédés de nettoyage et des matériels dont la consommation optimise l'utilisation des ressources : eau, électricité, produits, machines plus performantes et économiques, pour réduire les rejets de carbone, de produits chimiques et les eaux usées, gros facteurs de pollution.

ARTICLE 5 – CONDITIONS GENERALES D'EXECUTION

5.1. Modalités d'exécution

Les prestations seront à effectuer aux jours et fréquences fixés par l'Agence selon les horaires d'intervention suivants :

- Lundi, mardi et jeudi : de 4h à 7h ou de 16h à 20h00
- Mercredi et vendredi : de 4h à 7h ou de 14h à 20h00

Le titulaire devra anticiper et adapter les prestations non réalisées les jours fériés afin que les locaux soient propres au lendemain desdits jours fériés.

Les horaires d'intervention seront définis précisément et par écrit sur validation du représentant de l'Agence. Ces horaires validés seront appliqués pendant toute la durée du marché.

Toute modification d'horaire, même temporaire, devra faire l'objet d'une demande écrite d'autorisation préalable, mentionnant le motif, la durée et le nom des personnels concernés.

5.2. Conduite à tenir en fin de prestation

A l'issue de chaque prestation, le titulaire doit :

- veiller à ce que tous les éclairages soient éteints ;
- prendre toutes les dispositions nécessaires pour ne pas laisser couler l'eau inutilement ;
- veiller à la fermeture des fenêtres ;
- veiller à la fermeture des stores métalliques extérieurs ;
- réactiver l'alarme.

Le titulaire garantit l'intégrité du site et veille à refermer tous les ouvrants en cas d'absence du personnel de l'Agence au moment où le personnel du titulaire quitte les lieux.

Il veillera également à utiliser correctement le dispositif de protection par alarme afin d'éviter tout déclenchement intempestif.

5.3. Obligation de résultat du titulaire

Le titulaire garantit à l'Agence :

- le maintien en parfait état de propreté des locaux conformément aux dispositions du présent document ;
- le respect des règles de sécurité et d'hygiène ;
- la recherche permanente et optimale pour l'amélioration des résultats et une meilleure utilisation des ressources ;
- la continuité du service ;
- son assistance et son expertise techniques.

5.4. Contrôle des prestations

5.4.1. Vérification des prestations

Les vérifications quantitatives et qualitatives simples sont effectuées régulièrement par l'Agence.

Le titulaire s'engage à désigner un représentant qui veillera à la bonne exécution des prestations.

Tout manquement dans l'exécution des prestations fera l'objet d'un constat adressé au titulaire par l'Agence.

5.4.1. Autocontrôle et contrôle coordonné

Le titulaire met en place un dispositif d'autocontrôle permettant de garantir en permanence la conformité des prestations aux exigences du marché.

Ce dispositif comprend notamment :

- des contrôles réguliers des prestations réalisées ;
- la tenue d'outils de suivi (cahier de liaison, fiches de contrôle, reporting) ;
- une procédure formalisée de traitement des non-conformités.

Le pouvoir adjudicateur procède à tout moment à des contrôles contradictoires, visuels, olfactifs ou tactiles, conformément aux critères définis au présent CCTP.

En cas de non-conformité, le titulaire est tenu de procéder à la reprise des prestations dans un délai maximum de 24 heures à compter du signalement.

Des contrôles périodiques seront programmés et effectués, à raison d'un contrôle minimum par trimestre, en présence du responsable du marché de l'Agence et du représentant du titulaire.

A cet effet, une fiche de contrôle qualité (annexe 4 au présent CCTP) sera renseignée afin d'évaluer la qualité d'exécution de la prestation.

Un pourcentage minimal de 90% est exigé afin que la prestation soit qualifiée de conforme.

En cas de pourcentage inférieur, il pourra être appliqué une réfaction sur le règlement des prestations.

5.5. Stockage des produits et matériels

Un local technique est mis à la disposition du titulaire pour le stockage des produits et matériels.

Le stockage des produits sera limité aux quantités requises pour une période de 3 mois.

Toute précaution sera prise pour que les produits ne laissent aucune émanation de mauvaises odeurs.

Le stockage des produits inflammables est strictement interdit.

5.6. Gestion des déchets

Les déchets divers collectés lors du nettoyage devront faire l'objet d'un enlèvement total, par ensachage (fourniture de sacs comprise).

Les déchets seront déposés dans les poubelles prévues à cet effet à l'extérieur du bâtiment.

5.7. Utilisation des fluides (électricité, eau)

Les fournitures d'énergie électrique et d'eau froide nécessaires à l'exécution proprement dite des prestations seront assurées gratuitement par l'Agence.

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

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

Le titulaire devra veiller à ce que les climatiseurs soient éteints après intervention dans les locaux.

Il lui appartiendra d'avertir son personnel que l'usage des matériels et équipements que referment les locaux, notamment les appareils téléphoniques, les machines à photocopier et la machine à café, lui est strictement interdit.

5.8. Responsabilité du titulaire

Le titulaire est responsable de toutes dégradations occasionnées par son personnel, par des produits ou engins sur les revêtements intérieurs ou extérieurs, sur le mobilier, les portes et fenêtres et tous les accessoires équipant les locaux de l'Agence.

Il fera procéder à ses frais à toutes les réparations rendues nécessaires.

Il est précisé que toutes les actions de nettoyage ne doivent pas perturber le fonctionnement des services.

Le titulaire déclare être parfaitement informé de la constitution des locaux, de la consistance des équipements et installations, des surfaces et de la qualité des matériaux dont il doit assurer la propreté.

Le titulaire ne peut pas opposer la méconnaissance ou l'insuffisance d'informations pour ne pas assurer sa prestation, même partiellement ou en totalité, sur l'ensemble des équipements et installations de l'Agence.

5.9. Effectifs

5.9.1. Liste nominative des effectifs

Dans un souci de suivi de la prestation et de garantie du résultat, le titulaire désignera nominativement les personnels affectés à l'Agence. Il définira leurs horaires.

Toute modification de personnel, qu'il s'agisse du nombre ou de l'identité des personnes affectées à l'Agence, doit faire l'objet d'une information écrite préalable, au moins 1 semaine calendaire avant tout changement, au représentant de l'Agence. S'il s'agit d'un imprévu, la modification doit être transmise sans délai.

Lors des remplacements temporaires des titulaires (congrés maternité, maladie, etc.), les personnels remplaçants doivent être formés par le titulaire comme les personnels permanents. Ils doivent avoir une expérience suffisante pour garantir la qualité de la prestation.

L'Agence se donne un droit de regard permanent sur la présence et l'identité des personnels affectés à la réalisation des prestations. Elle peut de plein droit et à tout moment vérifier sur site que l'équipe du titulaire est en corrélation avec la composition détaillée qui a été transmise par ce dernier, soit en début de marché, soit en cours d'exécution en cas de modification concertée et validée par l'Agence.

5.9.2. Service minimal en cas d'absence imprévue

En cas d'arrêt de travail de son personnel, le titulaire sera tenu d'assurer les prestations définies à l'article 3 du présent CCTP.

Le titulaire s'engage, en cas d'absence imprévisible ou d'accident d'un salarié, à assurer son remplacement sous 24h et à faire assurer les prestations conformément au marché.

5.9.3. Formation du personnel du titulaire

Le personnel devra être formé sur les techniques de nettoyage au moins une fois par an. Les certificats ou attestations de formation devront être fournis à l'Agence sur simple demande

5.9.4. Vêtements de travail

Le titulaire devra doter le personnel d'exécution d'un vêtement de travail, éventuellement de protection, d'un équipement de sécurité tel que défini par la législation en vigueur.

En outre, tous les agents en activité, y compris le personnel d'encadrement, devront porter en permanence un insigne spécifique de leur entreprise.

5.9.5. Comportement du personnel

Le personnel est soumis à une obligation de réserve et de discrétion, tant à l'égard des collaborateurs de l'Agence que des autres prestataires et des visiteurs.

Le titulaire garantit l'intégrité et la probité de son personnel. Il fait notamment respecter les interdictions suivantes :

- Intervenir de manière directe ou indirecte au sein des manifestations du personnel de l'Agence, quelles qu'elles soient,
- Provoquer du désordre d'une façon quelconque sur le site,
- Manquer de respect aux collaborateurs de l'Agence ou aux visiteurs,
- Distribuer des brochures, tracts ou autres,
- Diffuser des documents dont l'Agence est propriétaire,
- Procéder à des vols ou détériorations,
- Utiliser à des fins personnelles, sans accord préalable de l'Agence, les moyens divers mis à leur disposition ou auxquels ils ont accès,
- Introduire et/ou consommer dans les locaux de la drogue ou des boissons alcoolisées,
- Sortir des locaux des objets qui leur sont confiés pour l'exécution des prestations.

Indépendamment des obligations dont le titulaire devrait personnellement répondre de son propre chef ou de celui de ses préposés, il répond également des mises en cause auxquelles l'Agence pourrait être exposée en raison de la méconnaissance des dispositions du présent article.

5.10. Modalités de suivi prestation

5.10.1. Réunion de lancement

Une réunion de lancement du marché sera programmée au plus tard 7 jours calendaires après la notification du marché.

Cette réunion sera menée par l'agent responsable du suivi du marché en présence du représentant du titulaire.

Cette réunion permettra de définir les jours d'intervention ainsi que les horaires, pour l'exécution des prestations sans que puissent être remises en cause ou discutées les fréquences précisées à l'article 3 du présent CCTP.

A cette occasion, le titulaire remettra à l'Agence :

- La liste nominative définitive du personnel affecté à l'exécution des prestations ainsi que le nom du référent du marché.
- La liste des matériels
- La liste des produits

Il est à noter que toute modification du personnel devra faire l'objet d'une information transmise dans les conditions fixées à l'article 5.7.1 ci-dessus.

5.10.2. Réunions trimestrielles

Afin de conserver un niveau de qualité de nettoyage conforme aux exigences du maître d'ouvrage, il sera procédé tous les trois mois à une réunion de suivi et de concertation pour l'évaluation de la qualité de la prestation.

Le titulaire fournira le calendrier de planification de ces réunions.

Lors de ces réunions, seront discutées :

- 1. les fiches de contrôle ;**
- 2. les éventuelles réclamations relatives au nettoyage émanant des usagers.**

Si la qualité des prestations n'est pas jugée satisfaisante lors du contrôle, il pourra être appliqué les pénalités prévues à l'article 9 du CCAP.

5.10.3.Réunions ponctuelles d'urgence

Une réunion pourra être provoquée dans les 48 heures à la demande de l'Agence en cas de survenance d'une des situations suivantes :

- Attitude/comportement déplacé/ incivilité d'un employé du prestataire de nettoyage
- Etat du matériel
- Prestation non réalisée
- Absence injustifiée d'un employé du prestataire

Fréquences des prestations à réaliser

1. Prestations quotidiennes (tous les jours du lundi au vendredi)

- Aérer les locaux pendant une durée minimum d'au moins dix minutes (en veillant à bien refermer les ouvertures après)
- Nettoyer les sols (aspiration ou balayage et balayage humide) :
 - o Réfectoire (cuisine),
 - o Sanitaires,
 - o Hall d'accueil,
 - o Couloirs de circulation, dégagement, escalier.
- Vider les corbeilles à papier (bureaux et salles de réunion) ainsi que les poubelles (sanitaires et réfectoire), y compris ramassage des détritux,
- Nettoyer la table du réfectoire,
- Nettoyer les plans de travail (réfectoire),
- Remettre en place le mobilier déplacé,
- Nettoyer avec un désinfectant les sanitaires (WC, lavabo), y compris les distributeurs,
- Nettoyer la vaisselle éventuelle qui pourrait être présente sur le plan de travail, le micro-onde et la cafetière,
- Vaporiser du désodorisant dans les toilettes, les couloirs et l'accueil,
- Approvisionner les distributeurs (savon, papier WC et essuie-mains).

2. Prestations à réaliser 3 fois par semaine

- Nettoyer les sols (aspiration ou balayage et balayage humide) :
 - o Bureaux,
 - o Terrasse.
- Nettoyer les tables extérieures sur la terrasse,
- Aérer les locaux pendant une durée minimum d'au moins dix minutes (en veillant à bien refermer les ouvertures après),
- Nettoyer les plans de travail si rangés (bureaux),
- Remettre en place le mobilier déplacé.

3. Prestations hebdomadaires

- Nettoyer les sols (aspiration ou balayage et balayage humide) des salles suivantes :
 - o salles de réunion (RDC et R+1),
 - o archives,
 - o fournitures de bureau,
 - o stockage du matériel et produits d'entretien,
- Nettoyer les surfaces vitrées (parois intérieures) de tous les bureaux, salles de réunion, couloirs, dégagements et escalier,
- Désinfecter les postes téléphoniques, notamment les combinés,
- Nettoyer les poignées, interrupteurs, boutons muraux, digicode,
- Nettoyer les parois murales,
- Nettoyer par essuyage humide les parois des meubles, objets meublants jusqu'à 1,70m de hauteur,
- Enlever des toiles d'araignées, dès apparition,
- Laver les corbeilles à papier et poubelles,

- Nettoyer les piètements des tables et des chaises,
- Nettoyer les plinthes, rebords divers, tableaux, rampes.

4. Prestations mensuelles (à planifier)

- Nettoyer les vitres extérieures (bureaux, salles de réunion, couloirs, dégagements, escalier),
- Nettoyer le réfrigérateur,

5. Prestations trimestrielles (à planifier)

- Décaper les sols (**prestation à effectuer en dehors des horaires d'ouverture de l'Agence**),
- Aérer les locaux pendant une durée minimum d'au moins vingt minutes après le décapage des sols (en veillant à bien refermer les ouvertures après),
- Aspirer les tissus : des chaises et fauteuils,
- Nettoyer les assises en PVC (chaises et fauteuils),
- Nettoyer les stores verticaux de la terrasse.

6. Prestations annuelles (à planifier)

- Nettoyer et dégivrer le congélateur.