

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

ACCORD-CADRE DE SERVICES

*Appel d'Offres Ouvert soumis aux dispositions des articles L. 2124-2,
R. 2124-2 1° et R. 2161-2 à R. 2161-5 du Code de la commande publique*

MARCHE N°2603A02AO

**PRESTATIONS DE NETTOYAGE
DES LOCAUX DU SIEGE ET DES LOCAUX
DEPENDANTS
DE LA CCIT ALLIER**

POUVOIR ADJUDICATEUR :

Chambre de Commerce et d'Industrie Territoriale de l'Allier
17 Cours Jean Jaurès
03000 Moulins

Site internet : <http://www.allier.cci.fr>

Adresse du profil acheteur : <https://www.marches-publics.gouv.fr>

SOMMAIRE

1 - Dispositions générales	3
1.1 - Objet de l'accord-cadre	3
1.2 - Documents applicables & références normatives	3
1.3 - Périmètre du marché	4
2 - Description des locaux et superficies / Organisation de la prestation	5
2.1 - Description des locaux et éléments chiffrés	5
2.2 - Jours de travail et horaires d'intervention	7
3 - Description des prestations à exécuter	9
3.1 - Définition des fréquences et des zones	10
3.2 - Contenu des prestations à exécuter	10
3.3 - Limites de prestations	13
4 - Modalités d'exécution des prestations	13
4.1 - Réunion préparatoire à la mise en place des prestations	13
4.2 - Organisation du travail	14
4.3 - Sécurité	15
4.4 - Moyens humains du titulaire dédiés à la prestation	17
4.5 - Moyens matériels du titulaire	19
4.6 - Ressources humaines	20
5 - Spécifications environnementales	22
5.1 - Produits de qualité écologique	22
5.2 - Consommables de qualité écologique	23
5.3 - Matériels de qualité écologique	23
6 - Contrôle des prestations	23
6.1 - État de propreté au démarrage du marché	23
6.2 - Autocontrôle	23
6.3 - Contrôle prestations de nettoyage des blocs sanitaires	23
6.4 - Les contrôles contradictoires	24
6.5 - Suivi quotidien sur site	25
6.6 - Reporting	25
6.7 - Comité de pilotage (COPIL)	26

1 - Dispositions générales

1.1 - Objet de l'accord-cadre

Les stipulations du présent cahier des clauses techniques particulières (CCTP) concernent l'exécution de prestations de nettoyage des locaux des différents sites de la CCIT.

Le lieu d'exécution des marchés est constitué par un ensemble de sites situés dans le département de l'Allier. La liste indicative des sites figure à l'article 1.3 du présent CCTP (*périmètre*). Les plans sont consultables en ***annexe 1 du présent document***.

Les prestations demandées sont :

- ↳ Le nettoyage des locaux ;
- ↳ La fourniture, l'approvisionnement et la mise en place des consommables sanitaires (savon, essuie-mains, papier hygiénique etc...);
- ↳ Services associés.

Le pouvoir adjudicateur s'engage à promouvoir et à conduire une politique d'achats écoresponsables. Afin de répondre à cet objectif, le présent CCTP comporte des clauses ayant pour but de limiter la consommation d'énergie, de préserver les ressources naturelles en eau, de préserver la santé, de limiter la consommation de ressources rares et les pollutions dues aux produits et à leurs emballages.

Le marché contracté entre la CCIT et le Titulaire sera soumis à une obligation de résultat basée sur les moyens :

- ↳ **en terme de moyens humains (nombre d'heures et de personnes par qualification et nombre et type de matériels, affectés par site) il s'agit de ceux décrits dans le Cadre de Réponse Technique (C.R.T.), en prenant en compte les minimas imposés par la CCIT en terme de crédit d'heures et de nombre d'agents sur site,**
- ↳ **en terme de fréquences d'intervention conforme à celles décrites par la CCIT dans les différentes gammes opératoires (*Annexe 2*).**

1.2 - Documents applicables & références normatives

Ces obligations découlent de 4 sources principales :

- ↳ Le Code du Travail et le Code Pénal,
- ↳ La réglementation en matière d'hygiène et de sécurité,
- ↳ La Convention Collective des entreprises de propreté,
- ↳ Le règlement intérieur de la CCIT.

Les références normatives applicables au marché sont les suivantes :

NF X 50-790	Activités de service de nettoyage industriel - Lexique de la propreté(décembre 1995)
NF X 50-791	Activités de service de nettoyage industriel Aide à l'élaboration d'un cahier des charges techniques pour une prestation de propreté (septembre 2006)
NF X50-794-1	Activités de service de nettoyage industriel - Partie 1 : système de contrôle de résultat sur site -Concepts d'élaboration et de mise en œuvre (octobre 2001) Activités de service de nettoyage industriel -Partie 2 : système de contrôle de résultat sur site -Exemples d'application (octobre 2001)
FD X50-794 -2	Activités de service de nettoyage industriel - Partie 2 : système de contrôle de résultat sur site -Exemples d'application (octobre 2001)

1.3 - Périmètre du marché

PERIMÈTRE				
LOT	SITE/BATIMENT	ADRESSE PRINCIPALE	SURFACE TOTALE OCCUPEE A NETTOYER en M² (toutes catégories de locaux/circulations comprises)	REFERENTS MARCHE SUR SITE NOM PRENOM MAIL
1 - Sites MOULINS, MONTBEUGNY, VICHY	MOULINS Siège	17 cours Jean Jaurès 03 000 MOULINS	1 650	Christèle GIBBE c.gibbe@allier.cci.fr Christian BRIFFAULT c.briffault@allier.cci.fr
	MOULINS rue des Tanneries	24 rue des Tanneries 03 000 MOULINS	78	Christèle GIBBE c.gibbe@allier.cci.fr Christian BRIFFAULT c.briffault@allier.cci.fr
	MOULINS Hôtel d'Entreprises	18 rue des Tanneries 03 000 MOULINS	966	Christèle GIBBE c.gibbe@allier.cci.fr Christian BRIFFAULT c.briffault@allier.cci.fr
	19 cours Jean Jaurès (prestations intégrées au marché fin 2026 cf article 1.2 CCAP)	19 cours Jean Jaurès 03 000 MOULINS	149,00 €	Christèle GIBBE c.gibbe@allier.cci.fr Christian BRIFFAULT c.briffault@allier.cci.fr
	MONTBEUGNY Pépinière (prestation en option cf article 1.2 CCAP)	Aérodrome de Moulins Montbeugny CORAT 1 - Route de l'aérodrome 03 400 TOULON SUR ALLIER	95,00 €	Philippe AUREMBOUX p.auremboux@allier.cci.fr Christian BRIFFAULT c.briffault@allier.cci.fr
	MONTBEUGNY Aérodrome	aérodrome de Moulins-Montbeugny	157	Sylvain DUMONT aerodrome.moulins@wanadoo.fr Philippe AUREMBOUX p.auremboux@allier.cci.fr
	VICHY Délégation	5-15 rue Montaret 03 200 VICHY	3 500	Aziza BARBACH a.barbach@allier.cci.fr Danielle MENEZES d.menezes@allier.cci.fr
2 - Sites MONTLUÇON – Lot réservé	MONTLUÇON 35 QUAI LOUIS BLANC	35 Quai Louis Blanc 03 100 MONTLUÇON	605	Nathalie BOURIN-DELAIRE n.bourin-delaire@allier.cci.fr Marie GONTHIER m.gonthier@allier.cci.fr
	MONTLUÇON 31 QUAI LOUIS BLANC	31 Quai Louis Blanc 03 100 MONTLUÇON	1480	
	MONTLUÇON LE 13 - ESPACE ENTREPRISES	13 Boulevard Carnot 03 100 MONTLUÇON	1327	Marie GONTHIER m.gonthier@allier.cci.fr Christian BRIFFAULT c.briffault@allier.cci.fr
	MONTLUÇON 15 Boulevard CARNOT (prestation en option cf article 1.2 CCAP)	15 Boulevard Carnot 03 100 MONTLUÇON	313	Marie GONTHIER m.gonthier@allier.cci.fr Christian BRIFFAULT c.briffault@allier.cci.fr

2 - Description des locaux et superficies / Organisation de la prestation

2.1 - Description des locaux et éléments chiffrés

Les **plans** des différents sites sont présentés en **annexe 1** du présent CCTP.

L'ensemble des éléments chiffrés sont donnés à titre indicatif et n'ont donc pas une valeur contractuelle.

Concernant la **fréquence journalière par site** ainsi que l'inventaire des **accessoires et consommables sanitaires**, vous trouverez ci-dessous les éléments chiffrés suivants :

<u>FREQUENCE JOURNALIERE MOYENNE SUR SITE</u>						
LOT	SITE / BATIMENT	TRIM 1	TRIM 2	TRIM 3	TRIM 4	REMARQUES
1- Sites MOULINS, MONTBEUGNY, VICHY	MOULINS Siège	25	25	25	25	Chiffre estimatif selon le nombre de réunions organisées
	MOULINS rue des Tanneries	10	10	10	10	Chiffre estimatif selon le nombre de réunions organisées
	MOULINS Hôtel d'Entreprises	30	30	30	30	Chiffre estimatif selon le nombre de réunions organisées
	19 cours Jean Jaurès (prestations intégrées au marché fin 2026 cf article 1.2 CCAP)					Chiffre estimatif selon le nombre de réunions organisées
	MONTBEUGNY Pépière (prestation en option cf article 1.2 CCAP)	7	7	7	7	Chiffre estimatif selon le nombre de réunions organisées
	MONTBEUGNY Aérodrome	5	5	5	5	Chiffre estimatif selon le nombre de réunions organisées
	VICHY Délégation	230	230	230	230	Chiffre estimatif selon le nombre de réunions organisées
2- Sites MONTUÇON – Lot réservé	MONTLUCON 35 QUAI LOUIS BLANC	25	25	25	25	Chiffre estimatif selon le nombre de réunions organisées
	MONTLUCON 31 QUAI LOUIS BLANC	150	150	120	150	Chiffre estimatif selon le nombre de réunions organisées
	MONTLUCON LE 13 - ESPACE ENTREPRISES	100	100	100	100	Chiffre estimatif selon le nombre de réunions organisées
	MONTLUCON 15 Boulevard CARNOT (prestation en option cf article 1.2 CCAP)	30	30	30	30	Chiffre estimatif selon le nombre de réunions organisées

INVENTAIRE ACCESSOIRES ET CONSOMMABLES SANITAIRES										
LOT	SITE / BATIMENT	PAPIER TOILETTE	SAVON LIQUIDE	CONSOMMABLES ESSUIS MAINS	Nombre de distributeurs de papier toilette	Nombre de distributeurs de savon liquide	Nombre d'essuis mains	Autres : Diffuseur de parfums, containers hygiène féminine...	urinoirs	Remarques
1- Sites MOULINS, MONTBEUGNY, VICHY	MOULINS Siège	x	x	PAPIER JETABLE AVEC PLIAGE ET RECYCLE	13	9	9	CONTAINERS HYGIENE FEMININE A INSTALLER DANS CHAQUE BLOC SANITAIRE	0	Savon liquide
	MOULINS rue des Tanneries	x	x	PAPIER JETABLE AVEC PLIAGE ET RECYCLE	2	2	2	CONTAINERS HYGIENE FEMININE A INSTALLER DANS CHAQUE BLOC SANITAIRE		Savon liquide
	MOULINS Hôtel d'Entreprises	x	x	PAPIER JETABLE AVEC PLIAGE ET RECYCLE	6	6	7	CONTAINERS HYGIENE FEMININE A INSTALLER DANS CHAQUE BLOC SANITAIRE		Savon liquide
	MOULINS 19 cours Jean Jaurès (prestations intégrées au marché fin 2026 cf article 1.2 CCAP)	x	x	PAPIER JETABLE AVEC PLIAGE ET RECYCLE				CONTAINERS HYGIENE FEMININE A INSTALLER DANS CHAQUE BLOC SANITAIRE "FEMME"		Savon liquide
	MONTBEUGNY Pépinère (prestation en option cf article 1.2 CCAP)	x	x	PAPIER JETABLE AVEC PLIAGE ET RECYCLE	2	2	2	CONTAINERS HYGIENE FEMININE A INSTALLER DANS CHAQUE BLOC SANITAIRE "FEMME"		Savon liquide
	MONTBEUGNY Aérodrome	x	x	PAPIER JETABLE AVEC PLIAGE ET RECYCLE	5	3	3	CONTAINERS HYGIENE FEMININE A INSTALLER DANS CHAQUE BLOC SANITAIRE		Savon liquide
	VICHY Délégation	x	x	PAPIER JETABLE AVEC PLIAGE ET RECYCLE	15	15	15	CONTAINERS HYGIENE FEMININE A INSTALLER DANS CHAQUE BLOC SANITAIRE		Savon liquide
2- Sites MONTLUÇON – Lot réservé	MONTLUÇON 35 QUAI LOUIS BLANC	x	x	PAPIER JETABLE AVEC PLIAGE ET RECYCLE	4	4	4	CONTAINERS HYGIENE FEMININE A INSTALLER DANS CHAQUE BLOC SANITAIRE		Savon liquide
	MONTLUÇON 31 QUAI LOUIS BLANC	x	x	PAPIER JETABLE AVEC PLIAGE ET RECYCLE	16	12	12	CONTAINERS HYGIENE FEMININE A INSTALLER DANS CHAQUE BLOC SANITAIRE	4	Savon liquide
	MONTLUÇON LE 13 - ESPACE ENTREPRISES	x	x	PAPIER JETABLE AVEC PLIAGE ET RECYCLE	7	6	7	CONTAINERS HYGIENE FEMININE A INSTALLER DANS CHAQUE BLOC SANITAIRE		Savon liquide
	MONTLUÇON 15 Boulevard CARNOT (prestation en option cf article 1.2 CCAP)	x	x	PAPIER JETABLE AVEC PLIAGE ET RECYCLE	2	2	2	CONTAINERS HYGIENE FEMININE A INSTALLER DANS CHAQUE BLOC SANITAIRE "FEMME"		Savon liquide

2.2 - Jours de travail et horaires d'intervention

2.2.1 - Généralités

Les jours et horaires d'intervention sont définis sur chaque site par la CCIT, afin que les prestations soient exécutées de manière à ne créer aucune gêne pour les utilisateurs des locaux.

Les périodes d'intervention peuvent être modifiées en cours d'exécution d'un commun accord entre le titulaire et la CCIT.

Il appartient au titulaire de déterminer les volumes horaires et les effectifs nécessaires par catégories de telle sorte que le nettoyage des locaux, des équipements et des vitres soit effectué selon les stipulations du présent CCTP.

Le titulaire informe la CCIT de toutes modifications liées aux effectifs et aux volumes horaires.

Ci-dessus sont indiquées les plages horaires à respecter pour chaque site, le volume horaire dédié aux prestations décrites au présent CCTP et ses annexes et l'organisation qui en découle seront proposés par le candidat dans son offre via le Cadre de réponse technique (CRT).

LOT	SITE / BATIMENT	CREDIT D'HEURES MINIMUM PAR JOUR	NOMBRE D'AGENTS OEUVRANTS PRESENTS SUR SITE PAR JOUR	SEMAINE				PLAGES D'INTERVENTION POSSIBLES pendant lesquelles les agents d'entretien sont susceptibles d'intervenir au sein de chaque site																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
		Le nombre de minutes est exprimé en centième d'heures. (Ex. 1/2 heure = 0,5 heure ; 1/4 d'heure = 0,25 heure.)																L	M	M	J	V	6H00	6H30	7H00	7H30	8H00	9H00	12H00	14H00	17H00	17H30	18H00	18H30	19H00	19H30	20H00	20H30	21H00																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
1- Sites MOULINS, MONTBEUGNY, VICHY	MOULINS Siège	Total de 4,5 heure / jour 5 fois / semaine	2																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														

* Un crédit de XX heures minimum par jour devra être consacré à l'entretien des locaux par XX personnes présentes sur le site du lundi au vendredi par exemple.

Légende : en bleu les plages d'interventions possibles pendant lesquelles les agents d'entretien sont susceptibles d'intervenir au sein de vos entités.

2.2.2 - Spécificités

Le Titulaire n'aura pas à intervenir lors des périodes de fermetures annuelles de certains sites. Pour information, les périodes de fermetures pour 2026 sont les suivantes :

PERIODES DE FERMETURE 2026				
LOT	SITE / BATIMENT	Date de début de fermeture	Date de fin de fermeture	Nombre de jours ouverts
1- Sites MOULINS, MONTBEUGNY, VICHY	MOULINS Siège	13/07/2026	13/07/2026	1
		28/12/2026	31/12/2026	4
	MOULINS rue des Tanneries	Pas de fermeture		
	MOULINS Hôtel d'Entreprises	Pas de fermeture		
	MOULINS 19 cours Jean Jaurès (prestations intégrées au marché fin 2026 cf article 1.2 CCAP)	Pas de fermeture		
	MONTBEUGNY Pépinière (prestation en option cf article 1.2 CCAP)	Pas de fermeture		
	MONTBEUGNY Aérodrome	Pas de fermeture		
	VICHY Délégation	13/07/2026	13/07/2026	1
		28/12/2026	31/12/2026	4
2- Sites MONTUÇON – Lot réservé	MONTLUCON 35 QUAI LOUIS BLANC	13/07/2026	13/07/2026	1
		28/12/2026	31/12/2026	4
	MONTLUCON 31 QUAI LOUIS BLANC	13/07/2026	13/07/2026	1
		28/12/2026	31/12/2026	4
	MONTLUCON LE 13 - ESPACE ENTREPRISES	Pas de fermeture		
	15 Boulevard CARNOT (prestation en option cf article 1.2 CCAP)	Pas de fermeture		

La CCIT informera le titulaire des jours de fermeture relatif à chacun des sites occasionnant une non-intervention dans les délais adéquats.

3 - Description des prestations à exécuter

Le Titulaire doit tout mettre en œuvre pour prévenir les défaillances dans le cadre de sa mission. Lorsqu'une défaillance est constatée ou prévisible, le Titulaire doit agir immédiatement afin d'assurer la conformité et la continuité du service et en informer aussitôt la CCIT. Toute défaillance devra être analysée afin d'empêcher son renouvellement.

Le Titulaire doit soumettre à la CCIT les solutions organisationnelles, techniques et humaines les plus efficaces et pérennes en terme de ressources et d'équipements lui permettant d'atteindre les engagements et missions définies dans le présent marché.

A périmètre constant si, tenant compte de la prestation due au titre du forfait, les engagements de résultats n'étaient pas respectés, il appartient au Titulaire de mettre en place les actions correctives sans prétendre à une quelconque plus-value.

Ce manuel de référence de nettoyage a pour objet de définir et préciser les spécifications relatives aux prestations de mise en propreté des locaux, prestations basées sur les moyens.

3.1 - Définition des fréquences et des zones

La présentation des sites est définie dans les Prescriptions générales, article 1.3 « périmètre du marché ».

Le présent marché comporte **2 types de prestations** :

- ☞ Des prestations programmées (DPGF) ;
- ☞ Des prestations à la demande (BPU).

Les prestations et leurs fréquences sont définies en fonction de la typologie des locaux. Les locaux ont été découpés en un nombre maximum de 9 « ZONES » différentes.

Les prestations et leurs fréquences sont décrites sous forme de tableaux établis selon le nombre de passages et présentés dans *l'annexe 2* du présent CCTP.

Ces tableaux expliquent pour chaque type de local, les tâches à accomplir par le titulaire et le nombre de fois qu'elles doivent être exécutées dans le cadre des prestations programmées. L'ensemble des gammes opératoires s'appliquent à tous les sites.

3.2 - Contenu des prestations à exécuter

3.2.1 – Prestations programmées

Les prestations programmées correspondent à des prestations de propreté courantes, réalisées régulièrement selon une périodicité établie (du quotidien à l'annuel), dont le chiffrage se fera au forfait annuel (*Annexe 1 de l'ATTRI 1*).

Les éléments pris en compte dans les prestations à prix forfaitaire sont notamment les suivants :

Les sols	Thermoplastique, moquette, carrelage, parquet, pierres naturelles (marbre, travertin), ciment (brut ou peint), faux plancher....
Les parois verticales, horizontales	portes, cloisons, hublots, sas d'entrée, murs, rampes d'escalier, plinthes, goulottes et tuyauteries
Les objets meublants	Est considéré comme objet meublant tout objet se trouvant dans les locaux à usage du personnel ou des étudiants, d'accueil du public ou tout élément de décoration ou servant de support à l'information
Les éléments sanitaires	sols, parois verticales, cuvettes de toilettes, urinoirs, lavabos, éviers, douches, miroirs, robinetterie, distributeurs (savon, papier hygiénique, essuie-mains, appareils, ...), équipements, drain d'évacuation au sol...

Cette liste n'est pas exhaustive.

Il appartient au titulaire d'assurer l'ensemble des tâches nécessaires au maintien de l'hygiène et de la propreté, ainsi que l'obtention des niveaux de qualité requis par la CCIT.

Les prestations seront exécutées en tenant compte de la nature et de la fréquentation des locaux. Les fréquences de nettoyage minimales pour obtenir la qualité requise sont précisées en [annexe 2](#).

Les prestations périodiques (trimestrielles/semestrielles...) devront être réalisées durant les périodes dites « creuses » lors des vacances estivales et/ou hivernales. Ces prestations devront être planifiées et datées sur l'année et feront l'objet d'une remise de bon d'intervention au gestionnaire du site.

- **Prestations de collecte sélective des déchets incluses dans le forfait**

Sont inclus dans le forfait et communs à l'ensemble des zones, l'acheminement des déchets des locaux où sont effectuées les prestations jusqu'aux conteneurs prévus dans le respect de la collecte et du tri des déchets propres au site.

Le titulaire assure l'enlèvement des déchets selon les périodicités propres au site.

Les déchets des cendriers doivent être recueillis exclusivement dans un réceptacle spécial pour éviter tout déclenchement d'un incendie éventuel.

Les déchets provenant des bureaux sont mis en poubelle.

Les déchets de bureau autres que ceux contenus dans les corbeilles à papier (cartons, documents périmés, etc....) ne sont enlevés que sur indication particulière.

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

Les déchets sont rassemblés dans les lieux affectés aux poubelles.

Les poubelles devront être transportées sur le trottoir par le titulaire les jours de ramassage des déchets fixés par les services de la voirie de la ville. Les bacs éventuellement utilisés sont remis en place après le passage des services de collecte des déchets.

Les containers seront nettoyés régulièrement.

La fourniture des sacs poubelles est à la charge du titulaire. Il n'est nullement responsable de l'enlèvement par erreur (et par voie de conséquence, de leur disparition) d'objets ou papiers se trouvant dans les corbeilles ou récipients dont le contenu est destiné à être jeté. La destruction des déchets n'est pas prévue.

- **Fourniture et mise en place des consommables sanitaires respectueux de l'environnement**

La fourniture des consommables sanitaires est une prestation intégrée dans le forfait.

Le titulaire doit la fourniture et la mise en place des produits d'hygiène nécessaires dans les distributeurs prévus à cet effet (savons liquides, recharges en papier hygiéniques, recharges en papier essuie-mains...), dans les sanitaires conformément à l'article 1.2 du présent CCTP.

Les consommables sanitaires sont les suivants :

- ☞ Le papier hygiénique ;
- ☞ Les essuie-mains (papier prédécoupé en bobines) ;
- ☞ Le savon liquide ;
- ☞ Les Pastilles désinfectantes et désodorisantes pour les urinoirs
- ☞ Les pochettes sanitaires pour l'hygiène féminine ;
- ☞ Les sacs poubelles selon la norme NF ;
- ☞ Les sacs poubelles des conteneurs d'hygiène féminine lorsque les conteneurs sont dotés de sacs ...

A noter que la CCIT demande à ce qu'un stock tampon (équivalant à 1 semaine de consommation) de chaque consommable sanitaire soit à disposition de manière constante sur chacun de ces sites.

Le vidage et l'acheminement des déchets sanitaires dans les containers prévus sont des prestations comprises dans la mise en place des consommables sanitaires, y compris ceux des conteneurs d'hygiène féminine.

Le titulaire assure la fourniture et la mise en place des équipements sanitaires désignés ci-après.

Liste des appareils et distributeurs :

- ☞ Distributeur papier hygiénique ;
- ☞ Distributeur essuie-mains papier ;
- ☞ Distributeur de savon liquide ;
- ☞ Distributeur de pochettes sanitaires pour l'hygiène féminine ;
- ☞ Les poubelles et balayettes ;
- ☞ Les conteneurs d'hygiène féminine...

En accord avec le responsable du site, la mise à disposition des appareils, la pose et la maintenance des appareils sont à la charge du titulaire et sont inclus dans la prestation forfaitaire.

La mise en place de ces matériels est effectuée selon les directives du responsable de site, après enlèvement le cas échéant des appareils existants et remise en état des supports existants si nécessaire (rebouchage soigné des trous).

L'entretien et le remplacement de ces appareils est à la charge du titulaire. Les appareils doivent être en parfait état de marche et ne présenter aucune trace de chocs, de détérioration ou de brûlure.

En cas de panne d'un appareil distributeur, des produits de remplacement doivent être mis immédiatement en place par le titulaire jusqu'à la réparation ou le remplacement de l'appareil. Dans tous les cas, panne ou malveillance, le remplacement doit intervenir dans un délai de 48 heures au maximum (mise en stock si besoin d'appareils permettant de respecter le délai imparti).

En cas de remplacement d'un appareil distributeur par un appareil de type différent, et uniquement après accord du responsable de site, le titulaire doit la remise en état du revêtement mural si nécessaire.

Les appareils distributeurs installés par le titulaire en début ou au cours du marché restent la propriété du titulaire, qui doit les enlever à la fin du marché.

Le titulaire doit également assurer le remplacement des petits matériels mobiles, balais, poubelles, même dégradés ou volés.

L'ensemble des consommables et équipements liés aux besoins sera à la charge du titulaire et sera fonction du recensement qu'il aura fait lors de la visite obligatoire.

• **Services associés**

Services associés	Modalités d'exécution Fréquences d'exécution
Ouverture et fermeture des locaux (le cas échéant)	Le Titulaire doit assurer l'ouverture et la fermeture des sites <i>(Lorsque cette prestation lui est demandé)</i> Prestation comprenant : - Ouverture et fermeture des portes, portails et grilles - Déverrouillage et verrouillage de l'alarme
Signalement des dysfonctionnements	Le Titulaire doit signaler les dysfonctionnements constatés dans l'ensemble des locaux <i>(fuite d'eau, traces d'effraction...)</i>

3.2.2 – Prestations à la demande (hors forfait)

Ces prestations et leur prix sont décrits en [annexe 1 à l'acte d'engagement](#). Elles s'exécutent sur bon de commande et sont rémunérées selon le bordereau de prix unitaires (BPU).

Elles comprennent à titre d'exemple les prestations suivantes :

- ☞ Entretien des sols par "spray méthode" sur lino PVC et thermoplastique
- ☞ Récupération des sols carrelés et / ou lavage mécanisés des sols peints
- ☞ Shampooinage des moquettes
- ☞ Nettoyage de la vitrerie intérieure et extérieure ...

3.3 - Limites de prestations

Ne sont pas inclus dans les prestations au moyen les éléments suivants :

- ☞ Objets personnels (cadre, bibelot...)
- ☞ Les équipements de bureaux (claviers informatiques, stores...)
- ☞ Le nettoyage intérieur des mobiliers
- ☞ La mise en conformité des installations suite à une évolution de la législation, tant technique qu'administrative
- ☞ La mise en conformité d'installations non conformes pour des raisons étrangères au Titulaire

4 - Modalités d'exécution des prestations

4.1 - Réunion préparatoire à la mise en place des prestations

Après notification du marché par le pouvoir adjudicateur et en complément de la visite effectuée lors de la consultation, avant tout démarrage des prestations et en préalable à la passation d'une commande, le titulaire du marché (*représenté a minima par le responsable d'exploitation ou le personnel non-œuvrant et éventuellement par le directeur d'exploitation ou le directeur commercial*) effectue une visite des locaux objets des futures prestations en présence d'un représentant de chaque site.

A cette occasion, la CCIT fournira le cas échéant au titulaire de l'accord-cadre l'ensemble des informations et documents disponibles nécessaires à la mise en place des prestations sur le site concerné. Le titulaire ne peut se prévaloir des éléments constatés lors de cette visite pour modifier son annexe financière.

Lors de cette visite, il est réalisé un état des lieux du site contradictoirement avec le responsable du site. Cet état des lieux fait l'objet d'un procès-verbal (cf. [annexe 3 du CCTP](#) et voir art 6.1 du présent CCTP) signé par les deux parties.

Cet état des lieux a pour objectif de déterminer l'état de propreté du site avant tout démarrage des prestations.

Si certaines surfaces présentent un état de non-propreté à caractère irréversible (avec les moyens courants), **il en est fait impérativement mention à l'état des lieux.**

Cette réunion permet d'organiser et de rappeler le déroulement des prestations : présentation des interlocuteurs, des prestations devant être effectuées, des méthodes utilisées pour l'exécution de ces prestations, des plannings, des jours et horaires d'interventions, des obligations et responsabilités de chacune des parties ainsi que du système de réfections et de pénalités.

En conformité avec la proposition technique et financière, le titulaire du marché remet au plus tard dans les 7 jours (ou délai convenu d'un commun accord par écrit) qui suivent la réunion préparatoire un document synthétisant les prestations programmées et leurs modalités d'organisations. Il indique ou rappelle pour chaque site, l'organisation proposée, les fiches de postes, les fiches méthodes et les procédures utilisées.

Le titulaire s'engage à les maintenir en permanence à jour.

4.2 - Organisation du travail

4.2.1 – Modalités d'accès

Le titulaire prend contact avec le responsable administratif ou son représentant pour disposer de ces moyens d'accès avant le début du marché.

Afin de permettre l'accès aux locaux pour la réalisation des prestations au(x) jour(s) et horaires d'intervention, la CCIT dotera le cas échéant le titulaire du marché des clés et/ou badges nécessaires, en quantité suffisante. Un récépissé de remise est établi et signé par le titulaire et la CCIT.

En cas de perte ou de vol, la CCIT en est avisé par le titulaire sans délai. Toute perte, vol ou détérioration de ces moyens d'accès doit être signalée sans délai au responsable administratif ou son représentant. Les exemplaires manquants sont remplacés aux frais du titulaire (double de clés, passe, changements de barilletts ou de serrures, etc.).

Si l'accès au bâtiment et/ou aux locaux est sécurisé (code, badge, etc....), seul le responsable d'équipe dispose du moyen d'accès et est par conséquent chargé d'assurer l'accès aux agents affectés au présent marché (sauf disposition particulière par la CCIT).

En cas de perte ou de détérioration, les dispositions prévues précédemment sont applicables.

A l'issue du marché, le titulaire doit remettre sans délai et au plus tard le dernier jour du marché au représentant de la CCIT les moyens d'accès confiés.

4.2.2 - Locaux mis à disposition du personnel chargé d'exécuter les prestations

Dans la mesure du possible, un local est mis à la disposition de l'équipe en charge du nettoyage pour le dépôt de ses effets personnels.

Des locaux ou parties de locaux sont réservés au rangement des matériels, des produits et au stockage des consommables.

Si des locaux sont mis à disposition, ils doivent systématiquement être fermés à clé. La CCIT ne pourra être tenue pour responsable des éventuels vols et dégradations dans ces locaux.

Le stock pour les produits et les consommables sanitaires est limité aux quantités requises pour une durée d'un mois et se fera en respectant les normes et l'affichage de sécurité. Toute précaution doit être prise pour que les produits ne laissent aucune trace sur le sol. Le stockage en vrac de produits pulvérulents est interdit.

Aucun matériel ou produit ne doit être abandonné ou stocké en dehors des emplacements autorisés ou laissé sans rangement après chaque intervention sous peine de leur évacuation sans préavis par la CCIT et aux frais du titulaire.

Les locaux mis à disposition doivent être nettoyés régulièrement et au terme du marché après évacuation des produits et matériels appartenant à l'entreprise.

Il est interdit d'utiliser tout autre local. Il est interdit de stocker des produits dangereux ou inflammables.

4.2.3 - Mise à disposition de fluides et énergie

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

Le choix des lieux de branchement des appareils électriques est à valider avec le représentant de la CCIT sur chaque site. Les appareils du type auto-laveuse, mono brosse ou autres demandant

une puissance spécifique ne doivent pas être branchés sur des prises ne supportant pas cette puissance.

Les appareils ne doivent pas être branchés sur des prises ondulées ou déjà utilisées pour d'autres appareillages, même par l'intermédiaire de fiches multiples.

Le titulaire s'engage à ne faire aucune modification technique sur les installations ou aménagements existants des locaux visés par le présent marché. Par ailleurs, ce dernier peut faire la demande de modification technique auprès du représentant de la CCIT sur chaque site qui étudiera la demande.

Les personnels du titulaire doivent impérativement éteindre l'éclairage d'un local dès que leurs prestations de nettoyage sont achevées.

Le titulaire prend toutes dispositions utiles pour ne pas laisser couler l'eau inutilement et informe le responsable de site de toute fuite détectée par son personnel.

4.3 - Sécurité

4.3.1 - Plan de prévention

La pouvoir adjudicateur doit:

- ↳ Assurer la coordination générale des mesures de prévention qu'il prend et de celles que prennent l'ensemble des entreprises intervenantes sur le site
- ↳ Déterminer le secteur d'intervention
- ↳ Matérialiser les zones de danger
- ↳ Indiquer les voies de circulations du personnel et des engins
- ↳ Indiquer les voies d'accès du personnel extérieur aux sanitaires, vestiaires, locaux de restauration
- ↳ Communiquer les consignes de sécurité applicables

Durant l'exécution des travaux

Le pouvoir adjudicateur doit :

- ↳ S'assurer du respect des mesures décidées et coordonne les nouvelles mesures le cas échéant
- ↳ Prévoit des réunions et des inspections périodiques (article R 4513-1) Ces réunions ont lieu au moins une fois tous les trois mois lorsque les travaux prévus nécessitent plus de 90.000 heures sur 12 mois (article R4513-5), sinon une fois par an.
- ↳ S'assurer que l'entreprise intervenante forme les nouveaux salariés lors de l'affectation (article R 4513-7)
- ↳ Mettre à disposition des installations sanitaires, vestiaires et locaux de restauration à la disposition des salariés de l'entreprise intervenante, les charges étant réparties entre les différentes entreprises (article R 4513-8)

Obligations communes (Pouvoir adjudicateur / Titulaire)

Une inspection commune est à organiser avant le démarrage des travaux afin de connaître les installations et les matériels mis en place (R4512-2). Le but de cette inspection est d'analyser les risques d'interférence entre activités, matériels et installations. Il s'agit d'un échange d'informations sur la prévention. Un plan de prévention est élaboré dans 2 cas:

- ↳ Travaux d'une durée totale d'au moins 400 heures sur 12 mois
- ↳ Dans le cas d'exécution de travaux dangereux (arrêté du 19 mars 1993 fixant, en application de l'article R. 237-8 du code du travail, la liste des travaux dangereux pour lesquels il est établi par écrit un plan de prévention)

Le plan de prévention sera rédigé conjointement entre le pouvoir adjudicateur, le Titulaire et les entreprises sous-traitantes.

Ce document doit contenir à minima:

- ↳ Le nom des entreprises sous-traitantes intervenant pour le Titulaire. Le responsable de chaque sous-traitant sera convoqué à la réunion du plan de prévention du Titulaire, un

avenant spécifique à chacun des sous-traitants sera établi, mentionnant les mesures communes.

- ↳ La définition des phases d'activités dangereuses, les moyens de prévention spécifiques
- ↳ L'adaptation des matériels, des installations et des dispositifs à la nature des opérations à effectuer
- ↳ Les instructions à transmettre aux salariés du Titulaire
- ↳ L'organisation mise en place pour assurer les premiers secours, le descriptif du dispositif mis en place par le Titulaire
- ↳ Les conditions de participation des agents du Titulaire pour assurer la coordination nécessaire au maintien de la sécurité (intervention multiple de plusieurs Titulaires).
- ↳ Les procès-verbaux de vérification des moyens matériels mis à disposition par le pouvoir adjudicateur

Le Titulaire vérifiera que le plan de prévention correspond, en permanence, aux travaux à réaliser et à leurs conditions d'exécution.

Le Titulaire devra prendre toutes les mesures de sécurité pour la protection du personnel et des biens du pouvoir adjudicateur. Pour les travaux « dangereux » exceptionnels, le Titulaire devra également établir un permis d'intervention au cas par cas.

En cas de non-respect de ces clauses, le pouvoir adjudicateur mettra le Titulaire en demeure d'agir auprès de son personnel afin d'éviter tout risque et/ou arrêt immédiat de la prestation.

Le non-respect de cette obligation entraînera après mise en demeure, la résiliation du marché au tort du Titulaire.

4.3.2 - Procès-verbaux de vérification

Le pouvoir adjudicateur mettra à disposition du Titulaire, sur simple demande, le ou les procès-verbaux de vérification selon les périodicités suivantes, ils seront joints au plan de prévention.

Installations - équipements	Nature de de la vérification	Référence des textes	Fréquence	Documents émis
Installations électriques permanentes	Vérification initiale	Code du travail article R 4215-2 modifié par le décret n° 2010-1017 du 30 août 2010R 4226-14 et 15 créé par le Décret n° 2010-1016 du 30 août 2010	Mise en service du bâtiment ou modification	Rapport de vérification
	Maintien en conformité	Code du travail R 4226-16, 17 et 19 modifié ou créé par le Décret n° 2010-1016 du 30 août 2010	Annuelle ou tous les 2 ans si absence de non-conformité	Rapport de vérification
Appareil de levage de personne (plateforme suspendue...)	Vérification lors de la mise en service ou remise en état	Arrêté du 1er mars 2004 relatif aux vérifications des appareils et accessoires de levage	Systématique	Rapport de vérification
	Vérification périodique		Semestrielle	
Amiante	Évaluation du risque éventuel de présence d'amiante pour les constructions dont le permis de construire date d'avant le 1 ^{er} juillet 1997.	Code du travail R1334-23 modifié par le Décret n° 2011-629 du 3 juin 2011	Avant le début des travaux	Document de repérage et Résultats de mesure
			Puis trois ans maximum	Résultats de mesure

4.4 - Moyens humains du titulaire dédiés à la prestation

Le titulaire du marché s'engage à assurer, pour les prix définis à la Décomposition du Prix Global et Forfaitaire (DPGF) et au Bordereau des Prix Unitaires (BPU), les prestations énumérées dans le présent document et ses annexes éventuelles en mettant en œuvre tous les moyens humains et matériels nécessaires et suffisants pour assurer la prestation.

4.4.1 - Encadrement du personnel

Le titulaire du marché recrute, forme et rémunère sous sa seule responsabilité le personnel nécessaire à l'exécution des prestations.

Le titulaire conserve le pouvoir de direction et de contrôle sur le personnel affecté aux prestations sur chaque site.

Il détermine les volumes horaires et les effectifs nécessaires à la réalisation des prestations.

Le responsable du Site est assisté d'agents (personnel œuvrant ou non œuvrant) en nombre et qualification suffisante pour assurer un encadrement et une surveillance efficace de l'exécution des prestations sur l'ensemble des sites à traiter.

Les responsables de Sites et d'équipes doivent obligatoirement être dotés d'un moyen de communication rapide (téléphone portable) pour pouvoir être joints à tout moment (*ces coordonnées sont à communiquer sur la liste nominative des personnels du titulaire, cf. article 4.4.2 du présent CCTP*).

Rôle fonctionnel du « Responsable de site » :

Ce responsable devra avoir les compétences pour assurer :

- ✚ la distribution des tâches, de la surveillance et de l'exécution du travail,
- ✚ la coordination du travail des agents de service,
- ✚ la formation des agents de service,
- ✚ la discipline,
- ✚ le contrôle du travail et/ou la vérification de la qualité,
- ✚ les délais de réalisation,
- ✚ la traçabilité de réalisation des prestations,
- ✚ la sécurité du personnel et des biens,
- ✚ le respect de la réglementation ainsi que toute législation liée à la profession,
- ✚ le respect des exigences de la CCIT (règlement intérieur...)
- ✚ la liaison avec la CCIT,
- ✚ la communication mensuelle du bilan des contrôles internes.

Rôle fonctionnel du « chef d'équipe » :

Ce chef d'équipe devra avoir les compétences pour assurer :

- ✚ la surveillance et de l'exécution du travail,
- ✚ la coordination du travail des agents de service,
- ✚ la formation des agents de service,
- ✚ la discipline,
- ✚ les délais de réalisation,
- ✚ la sécurité du personnel et des biens,
- ✚ la liaison avec la CCIT.

Ces points pourront être vérifiés au cours du marché conformément à l'offre du Titulaire.

Il est en relation permanente avec la CCIT et répond aux convocations de ce dernier en cas d'insuffisance d'encadrement ou de consignes particulières à mettre en place.

La CCIT fournit avant le commencement des prestations et pour chaque site la liste des personnes référentes, responsables notamment du suivi et du contrôle des prestations. Il s'engage à mettre à jour ces éléments.

En cas d'absence ou en cas de départ, le titulaire du marché s'engage à remplacer le personnel encadrant concerné par une personne aux compétences similaires et à en informer dans les plus brefs délais le responsable de site par mail en mentionnant les nom/prénom de la personne remplacée et de son remplaçant. Le titulaire précise dans son offre les modalités de gestion des remplacements.

Si la CCIT rencontre des difficultés d'exécution liées au personnel d'encadrement sur un site donné, il alerte dans les plus brefs délais, par écrit, le titulaire afin de rechercher une solution. Si cela ne produit pas d'effet le titulaire s'engage à nommer une autre personne sur le site.

4.4.2 – Le personnel œuvrant

Pour la réalisation des prestations, le titulaire s'engage à mettre en place le personnel œuvrant nécessaire, en vue de la bonne exécution du présent marché.

Ce personnel restera soumis à l'autorité et au contrôle du titulaire et ne peut en aucun cas être sous l'autorité de la CCIT.

Le personnel recevra ses directives uniquement du personnel d'encadrement du titulaire du marché.

Le titulaire du marché s'engage à :

- ↳ remettre à la CCIT, au plus tard 7 jours avant le début d'exécution des prestations, une liste indiquant les noms des personnels intervenant sur le site (*conformément aux éléments remis dans l'offre du titulaire*) ;
- ↳ tenir à jour cette liste en y faisant mention des modifications qui peuvent intervenir dans la composition du personnel, et à transmettre ces modifications à la CCIT avant la prise de poste;
- ↳ à observer les dispositions particulières que la CCIT lui aura communiquée lors de la visite de site.

Si la CCIT rencontre des difficultés d'exécution liées au personnel œuvrant sur un site donné, il alerte dans les plus brefs délais, par écrit, le titulaire afin de rechercher une solution. Si cela ne produit pas d'effet le titulaire s'engage à nommer une autre personne sur le site.

La CCIT peut demander l'interdiction de l'accès des locaux et le remplacement des personnels ne lui donnant pas satisfaction, notamment en cas de violence verbale ou physique ou en cas de défaillance grave dans l'exécution des prestations. Cette demande fera l'objet d'une mise en demeure préalable. Si celle-ci reste sans effet, le titulaire se verra appliquer les pénalités prévues au CCAP.

4.4.3 - Grève, absence, arrêt de travail et service minimum

Le titulaire met en place un système de contrôle des présences de son personnel.

En cas d'absence ou d'arrêt de travail ou de grève du personnel du titulaire du marché ou de ses sous-traitants, le titulaire doit en avertir immédiatement la CCIT par tout moyen garantissant une traçabilité dès leur survenance (mail).

Il s'engage à prendre les mesures indispensables afin de garantir des prestations consistant à assurer à minima :

- ☞ la prise en charge des blocs sanitaires, nettoyage et approvisionnement des consommables le cas échéant ;
- ☞ la collecte et le vidage des poubelles et corbeilles *le cas échéant*.

En outre, le remplacement du ou des personnels absents doit s'effectuer dans les plus brefs délais, permettant la continuité de service.

En cas d'impossibilité pour le titulaire d'exécuter un service minimum, la CCIT y pourvoira par tous les moyens qu'elle jugera utiles, aux frais, risques et périls du titulaire et notamment en faisant appel à toute autre entreprise de nettoyage pour exécuter les prestations.

Le titulaire et ses sous-traitants sont seuls investis du pouvoir de négociation que reconnaît aux dirigeants d'entreprises le code du travail dans les articles qui régissent l'exercice du droit de grève. La grève du personnel du titulaire et de ses sous-traitants ne saurait constituer, en aucune façon, un cas de force majeure ou d'imprévision permettant l'indemnisation du titulaire par la CCIT.

4.5 - Moyens matériels du titulaire

4.5.1 - Matériels

Le Titulaire doit s'engager à mettre en place en temps voulu, le matériel nécessaire à la bonne exécution du marché. Il établira dans son offre, la liste des matériels, en nombre et qualité, qu'il prévoit de mettre en place pour assurer les prestations.

Le Titulaire précisera les axes de progrès pris en compte pour l'achat des matériels, notamment sur les points suivants:

- ☞ La manipulation (déplacement, poids...)
- ☞ Les modalités d'utilisation (posture de l'agent, remplissage...)
- ☞ La maîtrise des contraintes (niveau sonore, vibration...)
- ☞ Les cycles de vie
- ☞ Le caractère ergonomique du matériel mis à disposition de ces agents

Ces points pourront être vérifiés au cours du marché.

Le Titulaire proposera des chariots de ménage et/ou de lavage muni de supports sacs poubelles : les sacs déchets ne doivent en aucun cas être tirés sur le sol, à l'intérieur comme à l'extérieur des locaux (tri sélectif).

Par ailleurs, les matériels devront être adaptés pour la réalisation de l'entretien et à la configuration des locaux.

Les matériels de nettoyage devront être mis à disposition des agents en nombre suffisant et en parfait état de propreté afin d'assurer la prestation demandée.

Ces matériels devront être dimensionnés eu égard au travail à effectuer.

Ces matériels devront également être en parfait état d'utilisation et conforme à la législation en vigueur.

A ce titre, le Titulaire devra présenter les matériels sur simple demande verbale de la CCIT, pour vérification de conformité avec les normes et règlements de sécurité.

Tout matériel défectueux devra être mis hors service et remplacé par le Titulaire à ses frais.

Le Titulaire s'engagera à réaliser la vérification périodique de ses matériels conformément à la législation en vigueur.

La CCIT se réserve le droit d'interdire les matériels dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations.

Il est entendu que le Titulaire prendra à ses frais et sous sa responsabilité toutes les dispositions utiles pour garantir la conservation et la réparation éventuelle des ouvrages et des équipements de la CCIT.

Les agents utilisant ces matériels devront avoir été formés à leur utilisation et reconnus aptes lors de leur dernière visite médicale.

Il est à noter que les opérations de balayage à sec et de lavage manuel à la serpillière traditionnelle sont absolument interdites dans l'ensemble des intérieurs des bâtiments, au même titre que les matériels en bois et les éponges.

La CCIT se réserve le droit d'interdire les matériels dont l'utilisation sera susceptible de provoquer des dégradations. Tout dommage causé aux installations et équipements sera mis à la charge du Titulaire.

4.5.2 - Produits et consommables

Le Titulaire doit s'engager à mettre en place et utiliser les produits et consommables nécessaires à l'exécution du marché, tels qu'ils sont définis dans son offre.

Ce point pourra être vérifié au cours du marché.

Le Titulaire précisera les axes pris en compte pour l'achat des produits et consommables, notamment sur les points suivants :

- ☞ L'achat de produits ayant un label environnemental
- ☞ Les modalités de conditionnement (dosettes, système de dilution centralisé...)
- ☞ Les modalités d'utilisation
- ☞ Les cycles des produits
- ☞ Les modalités de livraison et stockage

La CCIT se réserve le droit d'interdire les produits et consommables dont l'utilisation sera susceptible de provoquer des dégradations.

Le Titulaire devra fournir, dans un délai de quinze jours suite au démarrage du marché, la liste complète des produits proposés pour l'exécution des prestations, ainsi que les fiches de données de sécurité.

Par ailleurs, le Titulaire du marché s'engage au suivi de l'évolution des réglementations et à adapter les produits et consommables qu'il utilise en fonction de ces évolutions. Il s'engage également à ne pas utiliser de produits cancérigènes et mutagènes pour la reproduction (CMR).

La liste sera mise à jour à chaque changement.

Le Titulaire doit fournir tous les produits et consommables nécessaires à l'exécution des prestations.

La CCIT se réserve le droit :

- ☞ De faire procéder à des analyses sur des échantillons prélevés au moment de l'emploi.
- ☞ D'interdire l'usage des produits non conformes à la réglementation ou ceux dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations, ou de compromettre la sécurité des usagers. Ainsi, l'utilisation de l'eau de javel est strictement interdite pour les prestations de mise en propreté des sites. Elle peut toutefois être utilisée, en interne, pour l'entretien des matériels et consommables.
- ☞ D'imposer l'utilisation d'un produit ou d'un type de produit pour une prestation donnée. Tout produit rebuté devra être retiré et remplacé par le Titulaire à ses frais. Le cas échéant, ce dernier devra se procurer les produits que la CCIT imposerait.

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

4.6 - Ressources humaines

4.6.1 - Formation

A la prise du marché, le Titulaire établit une évaluation des compétences du personnel et transmet à la CCIT.

Il réalise alors à ses frais des formations permettant de professionnaliser son personnel aux procédés mis en place, à l'utilisation des protections individuelles, aux risques figurant sur le plan de prévention.

Le Titulaire devra fournir les plans de formation de son personnel sur site à la CCIT. Les besoins en formation des agents de service, ainsi que la planification de celles-ci doivent être adaptés aux besoins et spécificités de la CCIT.

Le Titulaire doit communiquer la traçabilité de la participation nominative de son personnel à la CCIT.

Les frais de formation sont à la charge du Titulaire.

Annuellement, le Titulaire procédera à une évaluation professionnelle de son personnel. L'ensemble des procédures proposées devra être décrite par le Titulaire dans le mémoire technique. Ces points pourront être vérifiés en cours de marché.

4.6.2 – Sécurité

- Formation

Le Titulaire s'engage à former son personnel à la sécurité au regard des dangers et recommandations du plan de prévention, à respecter l'ensemble des obligations légales et réglementaires en la matière et à suivre un indicateur spécifique lié aux accidents de travail. Ce point pourra être vérifié au cours du marché conformément à l'offre du Titulaire.

- Vêtements du travail

Le Titulaire s'engage à fournir et à faire porter par son personnel, y compris le personnel d'encadrement, une tenue vestimentaire identifiable (logo du Titulaire) et propre en adéquation avec l'activité d'entretien propre.

La fourniture et le nettoyage des tenues vestimentaires des agents de service sont à la charge du Titulaire.

- Équipements de protection individuelle (EPI)

Le Titulaire s'engage à fournir à son personnel tous les équipements de protection individuelle nécessaires à l'exécution des prestations.

- Aptitudes / habilitations

Le Titulaire s'engage à ce que son personnel soit habilité pour la pratique professionnelle d'opérations spécifiques à son activité et à communiquer, à la CCIT, les différentes procédures d'habilitation.

Exemples d'activités à risques, pour ce contrat :

Activités à risques	Aptitudes ou Habilitations
Intervention de personnel non-électricien au voisinage de tension	Habilitation électrique H0B0 ou être accompagné d'un technicien habilité pour la nature des locaux en cours de validité
Travaux en hauteur	Aptitude médicale de travail en hauteur en cours de validité

Ces points pourront être vérifiés au cours du contrat.

- Mesures de sécurité

Le Titulaire tiendra à la disposition de la CCIT, et sur simple demande verbale :

- ☞ Les fiches de mise en sécurité pour les opérations spécifiques, reprenant les dispositions préalables à l'exécution de l'opération et les mesures de prévention pendant l'exécution de l'opération. (Ex : Procédure de mise en sécurité pour les opérations de décapage des sols...)
- ☞ Le tableau de présence quotidien du personnel du Titulaire et celui des remplaçants
- ☞ Le nombre d'heures annuelles des prestations
- ☞ Les effectifs affectés à chaque bâtiment
- ☞ Le nom du ou des responsables

Le Titulaire prendra à ses frais et sous sa responsabilité toutes les dispositions utiles pour garantir la protection des usagers (utilisateurs des locaux de la CCIT, visiteurs...) et l'environnement de son personnel.

5 - Spécifications environnementales

Afin de répondre aux préoccupations environnementales, certains enjeux et objectifs environnementaux ont été identifiés pour ce marché.

Au démarrage du marché et tout au long de l'exécution du marché, le pouvoir adjudicateur peut vérifier que les produits utilisés par le titulaire sont conformes aux spécifications ci-après. Dans le cas contraire, les pénalités prévues au CCAP sont appliquées.

5.1 - Produits de qualité écologique

- **Nettoyants universels et nettoyants pour sanitaires**

Considérant qu'un écolabel constitue une reconnaissance officielle de la qualité écologique d'un produit, la CCIT considère que la conformité d'un nettoyant universel et nettoyant pour sanitaires aux exigences d'un **écolabel officiel** ou équivalent atteste du caractère écoresponsable de ce produit.

Ainsi, les détergents destinés au nettoyage ordinaire des surfaces fixes (telles que sols, murs et plafonds) et les détergents destinés à l'enlèvement ordinaire de la saleté dans les, blocs sanitaires, douches, toilettes, points cafétérias existants, bureaux, etc. doivent avoir des performances environnementales répondant aux exigences de l'écolabel européen « Nettoyants multi-usages ou sanitaires » ou équivalent.

- **Produits destinés à des applications spéciales, tels que les "produits à dosage automatique", les détartrants ou les désinfectants**

Les produits destinés à des applications spéciales, tels que les « produits à dosage automatique », les détartrants ou les désinfectants ne doivent pas contenir des substances qualifiées par les phrases suivantes de risques dans leur composition commerciale :

- R42-R43 (substances sensibilisantes)
- R40- R45-R46-R49-R60-R61-R62-R63-R68 (CMR 1,2 et 3)
- R 54- R55 –R56 – R57 – R58 – R59 (dangers pour l'environnement)
- R39 (effets irréversibles)

- **Biodégradabilité des produits**

Les produits de nettoyage doivent avoir un niveau de biodégradabilité aérobie des tensioactifs à 60% atteint en 28 jours (Test OCDE 311, test ISO 11734 ou test ECETOC n°28).

- **Concentration des produits**

Dans la mesure du possible, le titulaire doit utiliser des produits concentrés afin de limiter la consommation de ressources, de diminuer les déchets d'emballages et de réduire la pollution liée aux transports.

Le produit prêt à l'emploi ne doit pas générer d'étiquetage de danger (toxique, nocif, dangereux pour l'environnement, corrosif, inflammable).

- **Dispositifs de dosage**

Des dispositifs de dosage (dosette, flacon doseur, pompe manuelle, système de dilution automatique) sont mis en œuvre afin de limiter les risques pour le personnel et la surconsommation de produit.

- **Emballage**

Le titulaire de l'accord-cadre doit favoriser les produits ayant un emballage rechargeable et réutilisable. A minima, les emballages doivent être recyclables.

Tous les contenants doivent être étiquetés. Les produits et les risques encourus doivent être clairement identifiés (codes couleur, pictogramme, etc.). Le titulaire doit fournir des instructions et préconisations afin d'éviter le surdosage des produits utilisés.

5.2 - Consommables de qualité écologique

Le titulaire ne doit pas utiliser de lingettes jetables.

Il doit privilégier l'usage de consommables réutilisables tels que les lavettes en microfibres.

5.3 - Matériels de qualité écologique

Le titulaire doit privilégier l'usage de matériels à vapeur. Les systèmes d'aspiration doivent être équipés de filtres absolus. Le titulaire doit privilégier l'usage de matériels économes en énergie et économes en eau.

6 - Contrôle des prestations

6.1 - État de propreté au démarrage du marché

Avant le début d'exécution des prestations ou au plus tard dans les quinze jours qui suivent, le titulaire prend contact avec le responsable du site pour établir un état des lieux contradictoire. Cet état de lieux porte sur la totalité ou sur une partie des locaux.

Cet état des lieux fait l'objet **d'un procès-verbal** (*cf. annexe 3 au présent CCTP*) signé par les deux parties. Le titulaire peut indiquer au responsable du site les actions correctrices dont il conseille la réalisation en supplément du forfait, pour mise en conformité du site. (*Cf. chiffrage au BPU de la prestation « remise en état du site »*). A défaut de la réalisation de cet état des lieux, le site est réputé en bon état de propreté.

6.2 - Autocontrôle

Le titulaire met en place un dispositif de **contrôle interne**, afin d'assurer une prestation de qualité, conformément à ses engagements décrits dans son Cadre de Réponse Technique remis à l'appui de son offre.

La fréquence des contrôles internes doit être suffisante pour assurer sur l'ensemble des sites, le respect des obligations.

Chaque semestre, le titulaire fournit au responsable de site, les comptes rendus ou les relevés résultant de cet autocontrôle. Il doit les intégrer dans le dossier d'exploitation du site.

6.3 - Contrôle prestations de nettoyage des blocs sanitaires

Une fiche de passage sera affichée pour les sites identifiés ci-dessous dans chaque sanitaire et constatera la date, l'heure et le nom de l'intervenant du titulaire.

LOT	SITE/BATIMENT	FEUILLE D'EMARGEMENT POUR PRESTATIONS BLOCS SANITAIRES
1 - Sites MOULINS, MONTBEUGNY, VICHY	MOULINS Siège	X
	MOULINS rue des Tanneries	X
	MOULINS Hôtel d'Entreprises	X
	19 cours Jean Jaurès (prestations intégrées au marché fin 2026 cf article 1.2 CCAP)	X
	MONTBEUGNY Pépière (prestation en option cf article 1.2 CCAP)	X
	MONTBEUGNY Aérodrome	X
	VICHY Délégation	X

6.4 - Les contrôles contradictoires

Les contrôles qualité sont effectués contradictoirement entre la CCIT et le titulaire. Toutefois un contrôle pourra se dérouler et sera validé sans la présence du titulaire si celui-ci ne s'est pas présenté dans les délais impartis.

Les différents types de contrôles sont :

- ☞ Les contrôles programmés;
- ☞ Les contrôles inopinés.

Si un contrôle contradictoire fait apparaître un résultat inférieur au seuil d'acceptabilité de 75%, des réfections sont appliquées selon les modalités précisées au CCAP.

Le titulaire doit mettre en place immédiatement les actions correctrices qui s'imposent et des contrôles contradictoires doivent être programmés indépendamment de la fréquence minimale contractuelle, jusqu'au constat d'une situation conforme.

6.4.1. Les contrôles programmés

Les contrôles ont pour objet de vérifier que le niveau de qualité est conforme à celui attendu. Le contrôle programmé peut être mensuel, trimestriel ou semestriel, à la libre appréciation du référent et responsable du site ; à tout moment de l'exécution du marché, la fréquence de ces contrôles pourra être modifiée par le référent.

En cas de dégradation de la prestation, il sera opéré un contrôle bimensuel, jusqu'à retour au niveau de qualité requis.

L'absence du titulaire n'est pas un motif de report ou d'annulation du contrôle dans la mesure où il a été prévenu de la date et de l'heure dudit contrôle dans le délai contractuel. En l'absence du titulaire les résultats du contrôle lui seront transmis.

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

Ces contrôles doivent constituer l'occasion d'un dialogue à propos de la qualité de la prestation effectuée et de son amélioration.

Sans préjudice de l'application des pénalités, tout contrôle qualité négatif doit obligatoirement faire l'objet de propositions par le titulaire d'actions correctrices et doit être suivi d'un nouveau contrôle portant sur les mêmes points de contrôle jusqu'au constat d'une situation conforme.

6.4.2. Les contrôles inopinés

Ils ont pour objet de réagir à une dégradation manifeste de la qualité des prestations ne correspondant pas aux obligations du titulaire.

La date, l'heure, les zones sont choisies par la CCIT.

Dans le cas des contrôles inopinés, le titulaire est convoqué pour constat avec douze heures de préavis par tout moyen (tel, mail etc...).

Le résultat du contrôle inopiné traduisant une situation très dégradée est transmis au titulaire pour déclenchement d'actions correctrices immédiates. Sans préjudice de l'application des pénalités, des contrôles contradictoires doivent être programmés indépendamment de la fréquence minimale contractuelle, jusqu'au constat d'une situation conforme.

Le nombre de contrôles inopinés mensuels n'est pas limité.

6.5 - Suivi quotidien sur site

Le suivi quotidien sur site est formalisé par un **cahier de liaison** (ou autre dispositif informatisé proposé par le titulaire) broché et paginé, mis à disposition du responsable de site et du titulaire.

Le responsable de site :

- ☞ Vérifie que les prestations courantes et les prestations périodiques ont été réalisées conformément au cahier des charges ;
- ☞ Note les dysfonctionnements relevés sur le site tant en matière de qualité de service qu'en termes de fourniture et mise en place des consommables sanitaires.

Le titulaire :

- ☞ Note les dysfonctionnements relevés sur le site ;
- ☞ Note les actions curatives mises en place pour remédier aux dysfonctionnements signalés par le responsable de site.

Les agents chargés du nettoyage ainsi que le représentant du titulaire doivent viser le cahier de liaison (date, heure et signature) à chacun de leurs passages.

Lorsqu'un dysfonctionnement sur la qualité de service est signalé par le responsable de site, le titulaire doit y remédier dans le délai auquel il s'est engagé dans son mémoire technique. En toute hypothèse le titulaire remédie au dysfonctionnement dans un délai maximal de 7 jours calendaires.

6.6 - Reporting

Afin de s'engager dans une démarche d'amélioration de la qualité, le Titulaire devra fournir un **rapport d'activité annuel**.

Ce rapport comportera :

- ☞ La liste du personnel sur site
- ☞ Les événementiels et/ou anomalies survenus au cours du mois (impact sur le Titulaire)
- ☞ La liste des produits utilisés sur le site avec une mise à jour si nécessaire des fiches de données sécurité
- ☞ La liste des zones contrôlées et les dates de l'évaluation
- ☞ Les grilles des évaluations des zones
- ☞ La liste des actions correctives à mener, immédiates ou planifiées

- ☞ Les plannings d'exécution réels
- ☞ Autres : échéancier des formations du personnel...

En cas de difficultés contractuelles particulières rencontrées, l'un des sites pourra demander la tenue d'une réunion avec le titulaire. Il sera fait état, au cours de ces réunions des moyens permettant d'améliorer les aspects :

- ☞ Qualitatifs
- ☞ Organisationnels
- ☞ Sociaux
- ☞ Sécuritaires
- ☞ Environnementaux

6.7 - Comité de pilotage (COPIL)

Le pouvoir adjudicateur met en place, dès le début du contrat de prestation une procédure d'accompagnement qualitatif des prestations nommée : Comité de Pilotage (COPIL).

Il répondra en premier lieu à une volonté commune d'améliorer les processus qualité du marché considéré. Le comité de pilotage (COPIL) est un acteur clé dans la conduite du projet. Il s'assure du bon déroulé des opérations en fonction des objectifs généraux et entretient une dynamique au sein des différents acteurs impliqués. Il aura pour mission principale de coordonner et faire respecter les principes généraux et spécifiques du CCTP et CCAP. Il détiendra un pouvoir assermenté traduit par la mise en œuvre éventuelle de décisions de pénalités lors de chacune de ses réunions.

Le membre sera dépositaire des « objectifs » qualités du pouvoir adjudicateur. Le titulaire désignera au minimum un interlocuteur avec une délégation de pouvoir au niveau encadrement plus le/la Chef d'Equipe du site/des sites.

Par principe, à l'exception de la première année de vie du contrat, le Comité de Pilotage (COPIL) se réunira régulièrement une fois par an, 2 mois au moins avant la date d'anniversaire, à savoir pour une date de notification prévue en juin 2026 :

1ère année : Décembre 2026 et Février 2027

2ème année : Février 2028 ...etc

Les dates seront précisées et arrêtées lors de la réunion de démarrage et confirmées par mail aux différentes parties dès le début d'exécution du marché ou suite à une décision prise lors d'un COPIL.

Exceptionnellement, un Comité de Pilotage (COPIL) extraordinaire pourra se tenir sur la demande d'une des parties.

Au cours du COPIL, le titulaire présente les résultats des autocontrôles qu'il aura réalisés obligatoirement et des différents documents de suivi des prestations évoqués aux articles précédents. Le référent exprime son ressenti en terme de qualité présentée. Un échange entre participants s'engage afin de débattre sur les éventuelles améliorations à porter aux fonctionnements de la prestation.

Un compte-rendu synthétique de la réunion sera transmis à l'ensemble des participants.