

Accord-cadre à marchés subséquents

Prestations de nettoyage des sites des services de l'État et de certains de ses établissements publics dans les départements des Ardennes (08), de l'Aube (10), de la Haute-Marne (52), de la Meuse (55), du Haut-Rhin (68) et des Vosges (88).

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (C.C.T.P)

Le présent document est commun à tous les lots

2026_PFRAGE_NETT_6dpt

Procédure de passation : Appel d'offres ouvert

1	OBJET DE L'ACCORD-CADRE	3
2	FINALITÉ DES PRESTATIONS	4
3	ZONAGE DES LOCAUX	4
4	FICHE DE SITE	5
5	DESCRIPTION DES PRESTATIONS	5
5.1	Nature des prestations	5
5.2	Prestations exclues de l'accord-cadre	6
5.3	Prestations A - Prestations courantes à prix forfaitaire	6
5.3.1	Prestations de base (A1 et A2)	7
5.3.2	Prestations spécifiques (A3)	8
5.3.3	Consommables sanitaires (A4)	9
5.3.4	Vitrierie du site (A5)	10
5.4	Prestations B – Prestations exceptionnelles à prix unitaire	10
5.4.1	Les prestations exceptionnelles de nettoyage (B1)	11
5.4.2	Les prestations de remise à niveau de propreté (B2)	11
5.4.3	Les prestations de gestion des déchets (B3)	11
5.4.4	Les prestations de désinfection et de décontamination (B4)	11
5.4.5	Les prestations de nettoyage d'hébergements (B5)	12
5.4.6	Les prestations exceptionnelles de vitrierie (B6)	12
5.4.7	Coefficients majorateurs et tarif horaire (B7)	12
6	MISE EN PLACE DES MARCHES SUBSEQUENTS	12
6.1	Réunion préparatoire	12
6.2	État de propreté au démarrage du marché subséquent	13
7	CONTROLE DES PRESTATIONS COURANTES	13
7.1	Suivi quotidien du site	13
7.2	Les différents contrôles de la qualité des prestations courantes	14
7.2.1	Autocontrôle	14
7.2.2	Les contrôles contradictoires	14
8	ORGANISATION DU TRAVAIL	17
8.1	Jours de travail	17
8.2	Plages horaires d'intervention	17
8.3	Outils de programmation / zonage des prestations courantes	17
8.4	Volumes horaires et effectifs	17
8.5	Modalités d'accès des locaux	18
8.6	Règles de sécurité et plan de prévention	18
9	ECO-RESPONSABILITE DES MATERIELS ET DES PRODUITS	19
9.1	Matériels écoresponsables	19
9.2	Produits écoresponsables	19
10	LOCAUX ET MATÉRIELS MIS À LA DISPOSITION DU TITULAIRE	20
10.1	Locaux et matériels	20
10.2	Acheminement et stockage	20
10.3	Fourniture énergie, eau et branchements	21

Annexe 1	Récapitulatif des prestations de l'accord-cadre <i>2026_PFRAGE_NETT_6dpt_CCTP_An1_prestations</i>
Annexe 2	Description des zones
Annexe 3	Liste et fréquence des prestations de base (A1-A2) = 2026_PFRAGE_NETT_6dpt_CCTP_An2-3_zones_presta_de_base(A1-A2) <i>Cette annexe est essentielle puisqu'elle présente toutes les tâches qui doivent être réalisée dans le forfait de base pour tous les sites selon les différentes zones.</i>
Annexe 4	Procès-verbal d'état des lieux <i>2026_PFRAGE_NETT_6dpt_CCTP_An4_PV_etat_lieux</i>
Annexe 5	Récapitulatif des contrôles <i>2026_PFRAGE_NETT_6dpt_CCTP_An5_controles</i>
Annexe 6	Fiche de contrôle <i>2026_PFRAGE_NETT_6dpt_CCTP_An6_fiche_controle</i>
Annexe 7	Données de recensement des sites (fiches de sites) <i>2026_PFRAGE_NETT_6dpt_CCTP_An7_recensement_sites</i> <i>Note importante : cette annexe constitue une extraction des données figurant dans les fiches de site qui sont amenés à intégrer le marché.</i> <i>Aussi, chaque fois qu'il est mentionné « fiche de site » dans les documents de l'accord-cadre, le candidat peut se référer à cette annexe.</i> <i>Les données figurant dans cette annexe sont reprises dans le fichier DPGF du lot correspondant.</i>

1 OBJET DE L'ACCORD-CADRE

Le présent accord-cadre a pour objet l'exécution de prestations de nettoyage des sites des services de l'État et de certains établissements publics situés dans les départements des Ardennes (08), de l'Aube (10), de la Haute-Marne (52), de la Meuse (55), du Haut-Rhin (68) et des Vosges (88).

La liste des services et établissement figurent en annexe 1 du CCAP et la liste indicative des sites figure en annexe 1 à l'acte d'engagement de l'accord-cadre (= liste des sites dans chaque DPGF). Ces listes sont susceptibles de modifications : ajout comme retrait de sites.

Les stipulations du présent CCTP s'appliquent également aux modifications réalisées au cours de l'exécution des marchés subséquents comme l'ajout de sites et de catégories de surfaces pour lesquels les prestations forfaitaires s'exécutent sur bon(s) de commande.

Les prestations demandées sont :

- Le nettoyage des locaux ;
- Le nettoyage des surfaces vitrées et des châssis ;
- La fourniture des consommables sanitaires pour les sites qui en expriment le besoin ;
- La mise en place des consommables sanitaires.

Il est précisé, en outre, que certains sites pourront solliciter des prestations exceptionnelles de nettoyage d'hébergements.

Il est précisé également que certains sites pourront opter pour le tri sélectif par apport volontaire.

2 FINALITÉ DES PRESTATIONS

Le marché subséquent est un contrat avec **obligation de résultat**. Il appartient au titulaire d'assurer l'ensemble des tâches nécessaires au maintien de l'hygiène et de la propreté ainsi que l'obtention du niveau de qualité requis par le service bénéficiaire. La qualité du nettoyage est appréciée par l'examen de quatre critères :

Aspect

L'aspect est la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offre un local et ses équipements, il est vérifié par le contrôle qualité.

Confort

Le confort est constaté lorsque les prestations :

- suppriment les mauvaises odeurs dues aux souillures de différentes natures, par l'utilisation de produits appropriés ;
- sont effectuées à l'aide de produits dont les odeurs ne doivent pas apporter de gêne et qui respectent les exigences de qualité et de respect de l'environnement ;
- sont effectuées de telle sorte que les surfaces traitées ne soient pas désagréables au toucher et au contact ;
- sont conduites de manière à éviter tout bruit entraînant une perturbation de l'environnement.

Hygiène et respect du développement durable

L'hygiène repose sur l'assainissement périodique aussi bien des surfaces que de l'air ambiant sans toutefois provoquer de pollution nouvelle par l'usage abusif de méthodes ou de produits nocifs.

Sécurité

Les techniques et produits utilisés pour le nettoyage doivent être sélectionnés afin que les sols ne présentent aucune surface glissante susceptible de constituer un danger pour les usagers et aucun danger pour la santé des personnels de propreté et des usagers.

3 ZONAGE DES LOCAUX

Les prestations et leurs fréquences sont définies en fonction de la typologie des locaux.

Les locaux ont été découpés en 10 types de zones :

- | | |
|--|---|
| - <u>Zone 1</u> : accueil, zones attenantes et assimilés (rampes, perron, ...) ; | - <u>Zone 5</u> : circulations et assimilés ; |
| - <u>Zone 2</u> : locaux d'hygiène, sanitaires et assimilés ; | - <u>Zone 6</u> : escaliers intérieurs ; |
| - <u>Zone 3</u> : espace repas, détente et assimilés ; | - <u>Zone 7</u> : locaux divers ; |
| - <u>Zone 4</u> : bureaux et assimilés ; | - <u>Zone 8</u> : extérieurs et sous-sols ; |
| | - <u>Zone 9</u> : locaux sensibles et assimilés ; |
| | - <u>Zone 10</u> : vitrerie. |

La définition de chacune des zones est précisée en annexe 2 du présent CCTP (Zones).

Pour chaque zone, l'annexe 3 du CCTP précise les tâches à accomplir qui relèvent des prestations de base et leurs fréquences (à chaque passage, hebdomadaire, quinzaine ou mensuel).

Le nombre de passage hebdomadaire contractuel par site est indiquée dans les fiches de site (données de recensement des sites en annexe 7 du CCTP : recensement_sites).

4 FICHE DE SITE

Tous les services bénéficiaires doivent établir une fiche de site permettant de décrire, selon un même modèle, les locaux concernés par les prestations de nettoyage.

Les services bénéficiaires complètent une fiche de site dans une application numérique appelée GRIST (l'ancien outil « Marene » a été arrêté). Certains établissements publics, adhérents du présents accord-cadre, n'ont pas accès à cet outil et utilisent donc une fiche au format Excel ou libre office qui reprend les mêmes éléments que les fiches de site dans l'outil GRIST. L'outil GRIST n'est pas accessible au titulaire.

Chaque fiche de site recense :

- Le descriptif des locaux : nombre de m² selon la zone à nettoyer, et la nature des revêtements ;
- Le descriptif des éléments de vitrerie ;
- Le descriptif des prestations spécifiques le cas échéant, la fréquence de nettoyage et les surfaces concernées ;
- Le nombre de passages hebdomadaire ;
- La plage horaire pendant laquelle l'intervention est possible ;
- Les effectifs (agents et visiteurs) ;
- Le nombre d'appareils sanitaires à installer.

Le coût des prestations est établi sur la base des informations renseignées dans ces fiches de sites et transmises au titulaire via **l'annexe 7 du CCTP – recensement_sites**.

Pour établir le marché subséquent, le service bénéficiaire doit transmettre au titulaire une extraction des données de ses fiches de site au format PDF. En cas de modification sur un site (surface, fréquence, nombre de passage etc.), la fiche de site doit être mise à jour et transmise au titulaire pour prise en compte de la modification.

Il est à noter que l'acheteur peut, à tout moment, changer l'outil d'élaboration et de recensement des fiches de sites. Dans ce cas, les fiches de sites au nouveau format sont transmises au titulaire au fur et à mesure de leur élaboration/traitement dans le nouvel outil.

5 DESCRIPTION DES PRESTATIONS

5.1 Nature des prestations

Les prestations à réaliser sont de 2 types : Prestations courantes (A) et prestations exceptionnelles (B)

A. Des prestations courantes à prix forfaitaire dont les prix figurent à l'annexe 1 à l'AE : DPGF

- Les prestations de base de nettoyage des locaux distinguées en 2 options au choix du service selon les sites :
 - A1 = prestations de base SANS apport volontaire des déchets triés par les services.
 - A2 = prestations de base AVEC apport volontaire des déchets triés dans des points de collecte.
- A3. Les prestations spécifiques propres à chaque site. Le site est libre de demander des prestations spécifiques ou non selon la spécificité de son site.
- A4. Les consommables sanitaires du site
- A5. La vitrerie du site

B. Des prestations exceptionnelles à prix unitaire dont les prix figurent à l'annexe 2 à l'AE : Bordereau des prix unitaires (BPU) :

- B1. Prestations exceptionnelles de nettoyage
- B2. Remise à niveau de propreté
- B3. Gestion des déchets
- B4. Désinfection et décontamination
- B5. Prestations de nettoyage d'hébergements
- B6. Prestations exceptionnelles de vitrerie
- B7. Coefficients majorateurs et heures



Un tableau récapitulatif des différents types de prestations objets de l'accord-cadre est disponible à l'annexe 1 du présent CCTP (PRESTATIONS). Un code couleur est utilisé dans les documents de l'accord-cadre pour faciliter le repérage entre les différentes prestations.

Toutes les prestations de l'accord-cadre comprennent l'obtention des autorisations administratives de stationnement et d'utilisation des véhicules et moyens de levage sur la voie publique.

5.2 Prestations exclues de l'accord-cadre

Les prestations suivantes sont exclues du présent accord-cadre :

- l'arrosage des plantes ;
- le nettoyage des plafonds, faux-plafonds (sauf demande de prestations spécifiques uniquement pour les locaux de type « laboratoires ») ;
- le déménagement du mobilier ;
- le lavage de la vaisselle ;
- le nettoyage des cuisines ;
- le nettoyage du matériel informatique, des photocopieurs, télécopieurs, des appareils mécaniques, électroniques et électrotechniques ou appareils à contrats de maintenance spécifiques.

5.3 Prestations A - Prestations courantes à prix forfaitaire

Lors de l'élaboration de son marché subséquent, le service bénéficiaire choisit, pour chaque site, s'il commande la prestation de base (et l'option choisie) et, le cas échéant des prestations spécifiques et, le cas échéant les consommables sanitaires.

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

Les sols	thermoplastique, moquette, carrelage, parquet, pierres naturelles (marbre, travertin), ciment (brut ou peint), bitume (parking), faux plancher
Les parois verticales, horizontales et vitres	portes, cloisons, sas d'entrée, murs, rampes d'escalier, plinthes, goulottes et tuyauteries, vitres intérieures, extérieures et châssis
Les objets meublants	est considéré comme objet meublant tout objet se trouvant dans les locaux à usage du personnel 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, conteneurs d'hygiène féminine, ...), équipements, drain d'évacuation au sol
Les éléments de structure et de finition	Interrupteurs, poignées de portes, grilles de protection et de ventilation, tuyauteries, pieds de fauteuils et de meubles, rebords de fenêtres, radiateurs, plinthes...

⇒ Cette liste n'est pas exhaustive

5.3.1 Prestations de base (A1 et A2)

Les prestations de base décrites dans l'annexe 3 du présent CCTP s'exécutent dans le cadre des montants forfaitaires indiqués pour chaque site dans l'annexe 1 à l'acte d'engagement (DPGF).

Le service bénéficiaire opte pour :

- soit un forfait de prestations de base **SANS** apport volontaire (A1) : prix mensuel forfaitaire indiqué dans la DPGF du site concerné.
- soit un forfait de prestations de base **AVEC** apport volontaire (A2) : taux de remise à appliquer au prix 1.1 indiqué dans la DPGF du site concerné. Dans cette option, le prix du forfait = prix A1 - (prix A1 x taux A2)

Ce choix est réalisé par fiche de site et est indiqué dans le marché subséquent établi par le service bénéficiaire.

Par ailleurs, sont inclus dans le forfait de base (avec ou sans apport volontaire) et communs à l'ensemble des 10 zones, l'acheminement des déchets jusqu'aux conteneurs prévus dans le respect de la collecte interne au site. La sortie de ces conteneurs sur la voie publique ainsi que leur remise en place sont comprises dans le forfait et s'effectue pendant les heures de présence du personnel de nettoyage.

De manière générale, les services bénéficiaires utilisent un mode de gestion du tri de 3 déchets : papier/cartons, plastiques, ordures ménagères non recyclables (OMR). De manière moins courante, certains services bénéficiaires peuvent avoir mis ou vont mettre en place un autre mode de tri notamment avec le tri des bio-déchets. Le titulaire doit, dans tous les cas, respecter les règles de tri établies par le site.

5.3.1.1 Précisions sur la collecte des déchets incluses dans le forfait des prestations de base SANS apport volontaire (A1)

Dans cette option, les sites disposent généralement d'une ou plusieurs corbeilles et autres contenants par bureaux, salles de réunion et autres locaux.

Les déchets concernés correspondent aux déchets recyclables selon les règles de tri sélectif de chaque site (comme les papiers recyclables et emballages carton, plastiques, biodéchets, bois, textiles etc.).

Sont exclus de ces déchets, les déchets industriels dangereux (DID) notamment les déchets d'équipements électriques et électroniques (D3E) ainsi que les ferrailles, métaux ferreux et non ferreux.

Pour cette option (1.1), le titulaire doit procéder au vidage des corbeilles en respectant le dispositif de tri sélectif mis en place à tout moment de l'exécution de chaque marché subséquent. Le vidage des corbeilles, ou autres contenants, de papier et emballage carton s'effectue à chaque passage comme indiqué dans l'annexe 3 du CCTP et selon le nombre de passage hebdomadaire prévue dans la fiche du site.

À cet effet, le titulaire met à disposition de son personnel de nettoyage un chariot disposant d'un nombre de compartiments suffisant pour pouvoir prélever les déchets dans le respect du tri sélectif mis en place sur le site (séparation des déchets papiers recyclables et emballages carton d'avec des déchets industriels banals).

Le personnel de nettoyage vide le contenu des chariots dans les conteneurs prévus à cet effet selon la nature et la destination des déchets concernés.

La fourniture des sacs poubelles aux normes environnementales est à la charge du titulaire.

5.3.1.2 Précisions sur la collecte des déchets incluses dans le forfait AVEC apport volontaire (A2)

Dans cette option, les agents du service bénéficiaire procèdent eux-mêmes à l'apport de leurs déchets ou au vidage de leurs corbeilles personnelles dans des collecteurs de tri disposés au sein du site sur différents points d'apports volontaire.

Ces points d'apport volontaire peuvent être mis en place dans les espaces de travail, au niveau des circulations de chaque étage. Plusieurs de ces points peuvent être mis en place par étage, en fonction de la superficie du bâtiment.

Dans cette option, le titulaire ne procède donc plus au vidage des corbeilles et autres contenants situé dans les bureaux des agents.

Le service bénéficiaire peut procéder à l'achat ou à la location de bacs de collecte auprès du titulaire dont les prix sont fixés au BPU (prestations 7. Gestion des déchets) ou auprès d'un fournisseur extérieur.

Les bacs de collecte disposés dans chaque bâtiment peuvent concerner les déchets suivants :

- Papiers/ cartons ;
- Emballages ménagers recyclables (EMR) ;
- Ordures ménagères résiduelles (OMR) ;
- Biodéchets ;
- Verre ;
- Bois ;
- Textiles ;
- Etc.

Dans cette option, l'agent de nettoyage procède :

- Au vidage des bacs de collecte des EMR et OMR, lorsque ces bacs sont pleins et aussi souvent que nécessaire ;
- Au vidage des corbeilles des zones 2, 8 et 9 ;
- Au vidage des autres collecteurs dans un local éventuellement mis à disposition par le service bénéficiaire et selon la gestion retenue par le service et le titulaire.

Pour cette option, le titulaire met à disposition de ses agents, un chariot avec un nombre de compartiments suffisants pour assurer cette collecte ou s'organise de manière à ce que les collecteurs pleins soient vidés lors de chaque passage.

L'agent de propreté vide le contenu des chariots dans les conteneurs prévus à cet effet selon la nature et la destination des déchets concernés.

La fourniture des sacs poubelles aux normes environnementales est à la charge du titulaire.

Le service peut opter pour cette option, à tout moment au sein pour un ou plusieurs de ses sites par voie d'avenant au marché subséquent pour prise en compte du nouveau prix forfaitaire mensuel. Dans ce cas, il respecte néanmoins un préavis de prévenance du titulaire de 1 mois.

Le changement des chariots, au cours de l'exécution du marché subséquent, n'entraîne pas de facturation supplémentaire pour le service bénéficiaire.

5.3.2 Prestations spécifiques (A3)

Les prestations spécifiques complètent, si besoin, les prestations de base. Elles répondent à des demandes particulières d'un service bénéficiaire selon la spécificité du site. Elles sont donc renseignées dans les fiches de site (voir extractions en annexe 7 au CCTP : Recensement_sites).

Pour chaque prestation spécifique, le service bénéficiaire indique :

- La nature de la prestation souhaitée (ex : shampoinage des moquettes, dépoussiérage du lustre, nettoyage du micro-onde etc.)
- la quantité ou les m² de surface concernés ;
- la fréquence annuelle de la prestation (ex : 52 pour une fréquence hebdomadaire, 12 pour une fréquence mensuelle, etc.)

Le service bénéficiaire doit également préciser dans la case « *commentaire* » de la fiche de site si les surfaces concernées par ces prestations spécifiques sont déjà comprises dans les zones 1 à 9 ou si ce

sont des surfaces supplémentaires à prendre en compte.

Chaque prestation spécifique fait l'objet d'un prix forfaitaire mensuel renseigné par le titulaire dans l'annexe 1 à l'acte d'engagement (DPGF).

5.3.3 Consommables sanitaires (A4)

La prestation « consommables sanitaires » est une prestation forfaitaire mensuelle pour les sites qui en expriment le besoin. Ce choix est réalisé par site et est indiqué dans le marché subséquent établi par le service bénéficiaire.

Les éléments permettant l'évaluation des besoins sont inscrits dans la fiche de chaque site (et sur l'annexe 7 au CCTP : Recensement_sites) : à savoir, indication du nombre d'agent présents sur le site, du nombre de visiteurs moyen annuel ayant accès aux sanitaires et éventuellement du nombre de distributeurs à installer en début de marché. Le nombre de sanitaires n'est pas indiqué sur la fiche de site mais la surface de sanitaire est renseignée.

Ces consommables sanitaires sont les suivants :

- le papier hygiénique ;
- les essuie-mains (papier ou tissu) ;
- le savon liquide ou savon mousse ;
- les pochettes sanitaires pour l'hygiène féminine ;
- les sacs poubelles selon la norme NF ;
- les sacs poubelles des conteneurs d'hygiène féminine lorsque ceci doivent être dotés de sacs ;
- les désodorisants d'atmosphère.

Le titulaire s'engage à fournir des produits répondant aux exigences de l'Ecolabel européen ou équivalent en termes de produits respectueux de l'environnement et de la santé des agents de propreté et des usagers des sites. Le titulaire est attentif aux nuisances olfactives engendrés par les produits. A ce titre, il doit pouvoir proposer, sans supplément de prix, des solutions alternatives au service bénéficiaire lorsque ce dernier en exprime le besoin.

La liste des appareils et distributeurs est la suivante :

- distributeur de papier hygiénique ;
- distributeur d'essuie-mains papier ou tissu ;
- distributeur de savon (liquide ou mousse) ;
- distributeur de pochettes sanitaires pour l'hygiène féminine ;
- les poubelles ;
- les conteneurs d'hygiène féminine ;
- les distributeurs de désodorisants d'atmosphère.

La prestation « consommables » (A4) comprend :

- Au démarrage des marchés subséquents, la fourniture et l'installation des appareils et distributeurs (informations et quantités renseignées dans la fiche de site) dans le respect des consignes de pose du service bénéficiaire excepté si les appareils et distributeurs déjà en place sont compatibles avec les produits du titulaire et en bon état d'usage. Dans ce cas, ces appareils et distributeurs sont conservés ;
- Tout au long de l'exécution des marchés subséquents, le remplacement, la maintenance et l'installation des appareils et distributeurs en cas de besoin (notamment si défectueux ou cassé) dans le respect des consignes de pose du service bénéficiaire ;
- La livraison des consommables sur le site ;

Il est à noter que la mise en place des consommables sanitaires dans les appareils et distributeurs ainsi que le vidage et l'acheminement des déchets sanitaires (y compris les déchets d'hygiène féminine) dans les conteneurs prévus sont des prestations courantes prévues dans le forfait A1 et A2. Aussi, il est possible pour le service bénéficiaire de mettre à disposition du titulaire les consommables sanitaires que les agents de nettoyage du titulaire devront installer dans les distributeurs.

Les consommables sanitaires doivent s'intégrer dans les supports existants. À défaut, la dépose des anciens appareils et distributeurs, la pose des nouveaux appareils et distributeurs ainsi que leur maintenance sont à la charge du titulaire sans supplément de prix. Il doit respecter les consignes de pose données par le responsable du bâtiment.

Le titulaire est responsable de la livraison, de la réception, du stockage, de la fréquence et de la mise en place dans les distributeurs des consommables. À ce titre, la mise en place dans les distributeurs ne doit souffrir d'aucune rupture. Dans le cas contraire, les pénalités pour rupture de consommables peuvent s'appliquer.

De même, le titulaire est responsable des fréquences de livraison en vue d'éviter tout sur-stockage et de permettre le stockage des consommables selon les capacités propres à chaque site et dans le respect des consignes du service bénéficiaire. Le titulaire doit s'assurer de la reprise des palettes ayant servi à la livraison des consommables, celles-ci ne pouvant être stockées par le service bénéficiaire.

En aucun cas le personnel du service bénéficiaire n'est responsable ni assure la gestion de la réception des consommables sur son site.

5.3.4 Vitrerie du site (A5)

La prestation ponctuelle de vitrerie comprend :

- Le nettoyage des vitres intérieures et extérieures / accessibles et non accessibles
- Le lessivage des rebords et encadrements de fenêtres intérieures et extérieures / accessibles et non accessibles.

Une vitrerie est dite « non accessible » lorsque la hauteur est supérieure à 3 mètres.

La prestation ponctuelle de vitrerie fait l'objet d'un prix forfaitaire par passage. Le prix forfaitaire est renseigné par le titulaire dans l'annexe 1 à l'AE (DPGF) sur la base des éléments indiqués dans la fiche de site (et sur l'annexe 7 au CCTP : recensement_sites) et comprenant :

- La surface de vitrerie accessible (intérieur et extérieur)
- La surface de vitrerie non accessible (intérieur ou extérieur). Dans ce cas, le service bénéficiaire indique, s'il en a connaissance, le moyen d'accès nécessaire : perche, nacelle etc.

Le service bénéficiaire peut :

- Soit indiquer dans le marché subséquent s'il souhaite recourir à cette prestation forfaitaire et la fréquence annuelle d'intervention (exemple : deux prestations de vitrerie/an) ;
- Soit, ne pas l'indiquer dans le marché subséquent et commander la prestation ultérieurement, à la survenance du besoin et sur la base du prix forfaitaire renseigné par le titulaire dans l'annexe 1 à l'AE (DPGF). Si ce forfait n'a pu être calculé lors de la remise des offres ou lors de l'établissement du marché subséquent, le service peut demander le chiffrage du forfait en cours d'exécution au titulaire.

5.4 Prestations B – Prestations exceptionnelles à prix unitaire

Ces prestations s'exécutent par l'émission de bons de commande à la survenance du besoin et sont rémunérées selon les prix renseignés dans le bordereau de prix unitaires.

5.4.1 Les prestations exceptionnelles de nettoyage (B1)

Il s'agit de prestations de nettoyage :

- Soit pour lesquelles il existe un besoin supplémentaire qui n'est pas couvert par les prestations courantes (A). Il peut s'agir par exemple de l'aspiration des cloisons en bois, du dépoussiérage des stores etc.
- Soit pour répondre à un besoin ponctuel supplémentaire d'une prestation de base sur une zone donnée (prestations 1118 à 1217).

5.4.2 Les prestations de remise à niveau de propreté (B2)

Des prestations de remise à niveau de propreté peuvent être rendues nécessaires suite à l'absence de nettoyage courant pendant une période plus ou moins longue ou en raison d'un mauvais nettoyage courant, après des travaux mineurs ou encore après accueil sur site d'un événement ayant engendré des salissures etc.

5.4.3 Les prestations de gestion des déchets (B3)

Le titulaire **ne dispose pas d'exclusivité sur ces prestations.**

Il s'agit de prestations exceptionnelles qui peuvent être rendues nécessaires notamment si le service bénéficiaire opte pour l'option A2 du forfait de prestations de base, c'est-à-dire AVEC apport volontaire des déchets par les agents du service bénéficiaire dans des points de collecte.

Pour ces prestations, l'offre du titulaire fournit comprend les fiches techniques des collecteurs chiffrés dans le BPU (annexe 2 à l'AE).

5.4.4 Les prestations de désinfection et de décontamination (B4)

Le titulaire **ne dispose pas d'exclusivité sur ces prestations.**

La désinfection et la décontamination tendent à réduire ou à éliminer les agents ou les effets d'une contamination (propagation d'un virus par exemple).

Désinfection : méthode de prévention qui vise à diminuer le risque infectieux (virus, bactéries, levures, spores...), quand aucun cas de contamination n'a été avéré, par l'utilisation de produits contenant un tensioactif (solubilisant les lipides) tels que les dégraissants, détergents et détachants.

Décontamination : Prestation ponctuelle visant à éliminer le risque infectieux (en éradiquant par exemple toute trace de virus) en cas de contamination avérée, et en utilisant un produit qui agit sur l'organisme en question et répondant aux normes en vigueur (virucide répondant à la norme EN 14476 ou équivalent).

Ces prestations peuvent être concomitantes ou non à l'exécution d'une prestation courante. Lorsqu'elles sont concomitantes, cela signifie qu'elles sont réalisées sur une période temps consécutive (avant ou après) la réalisation d'une prestation courante (A).

Le chiffrage est réalisé en fonction du nombre d'heures nécessaire pour réaliser la prestation. Le nombre d'heures établi dans le devis et facturé par le titulaire ne peut être inférieur à 1 heure.

Les prix comprennent notamment le/les produit(s) adapté(s) à la réalisation de la prestation, la main d'œuvre et les EPI éventuellement nécessaires.

La désinfection ou la décontamination consiste à la réalisation des prestations de base de nettoyage ainsi que des points dits de « contact » sensibles hors matériels informatiques (dessus des plans de travail, poignées de porte, interrupteurs, rampe d'escalier, combinés de téléphone, sas d'ascenseur, et composants des hall d'accueil, etc.).

5.4.5 Les prestations de nettoyage d'hébergements (B5)

Il s'agit de prestations de nettoyage et de prestations hôtelières à réaliser dans des locaux d'hébergement. Ces prestations exceptionnelles regroupent :

- **Le ménage de base** qui correspond à la « *recouche hôtelière* » ;
- **L'entretien simple** d'une chambre qui correspond à une mise à blanc de la chambre (la chambre est entièrement nettoyée, mais il n'y a pas d'intervention concernant le linge de lit et de toilette).
- **L'entretien d'une chambre avec prestations hôtelières de base**
- **L'entretien chambre avec prestations hôtelières complètes**

Le détail des prestations est renseigné dans le BPU (annexe 2 à l'AE).

5.4.6 Les prestations exceptionnelles de vitrerie (B6)

Les prestations exceptionnelles de vitrerie ne viennent pas s'ajouter au prix de la vitrerie (A5).

Ces prestations viennent répondre à un besoin supplémentaire des services bénéficiaires notamment ceux qui ne disposeraient pas de chiffrage pour la prestation ponctuelle de vitrerie (A5).

5.4.7 Coefficients majorateurs et tarif horaire (B7)

Le prix des prestations est éventuellement majoré des coefficients prévus au BPU (annexe 2 à l'AE) dans l'hypothèse où le service bénéficiaire demande à ce que des prestations (prestation ponctuelle de vitrerie, prestations spécifiques ou exceptionnelles) soient réalisées de nuit, le dimanche ou lors de jours fériés. Ces coefficients majorateurs ne s'appliquent pas aux forfaits des prestations de base (A1 et A2) ni aux prestations liées aux consommables (A4).

Dans certains cas, notamment pour les services où les prestations de nettoyage sont internalisées, il peut exister un besoin de remplacement temporaire d'agent de nettoyage. Ces services peuvent alors commander des prestations exceptionnelles de nettoyage sur la base d'une heure de mise à disposition d'un agent de nettoyage. En aucun cas, ces prestations ne doivent être utilisées par le titulaire pour facturer le remplacement d'un agent de nettoyage faisant partie de son personnel et qui serait absent.

6 MISE EN PLACE DES MARCHES SUBSÉQUENTS

6.1 Réunion préparatoire

Chaque fois qu'un service bénéficiaire souhaite mettre en place un marché subséquent pour un ou plusieurs sites, une **réunion préparatoire obligatoire** (avant le début d'exécution des prestations) devra être organisée avec le titulaire.

Cette réunion doit être planifiée, de manière conjointe, **au plus tard un (1) mois** avant le début d'exécution des prestations.

A cet effet, le service bénéficiaire prend attache avec le titulaire pour convenir d'une date avant le démarrage des prestations. Le titulaire doit s'organiser et mettre à disposition les moyens nécessaires pour permettre la tenue de ces réunions. Il est avisé que pendant les 6 premiers mois après notification de l'accord-cadre, tous les services bénéficiaires vont mettre en place leurs marchés subséquents et, qu'en conséquence, cela donnera lieu à autant de réunions préparatoire qu'il y a de

services bénéficiaires.

Cette réunion préparatoire doit permettre de :

- Vérifier la conformité des données renseignées dans les fiches de site, et le cas échéant, d'y apporter les modifications nécessaires ;
- Prendre connaissance du site et de ses éventuelles spécificités ;
- Préciser à l'entité bénéficiaire les horaires exactes d'intervention des agents d'entretien ainsi que leurs identités ;
- Préciser l'identité des responsables de site ;
- Le cas échéant, préciser la date à laquelle l'état de propreté des lieux aura lieu (voir article 6.2 ci-après)
- Préciser la fréquence des contrôles programmés et planifier les premières dates prévisionnelles pour une période d'au moins 6 mois au démarrage du marché ;
- Définir le lieu de stockage du matériel et de ses produits ;
- Préciser la date de livraison des matériels nécessaires à l'exécution des prestations de nettoyage (chariots, chiffons etc.).

À la suite de cette réunion préparatoire, le titulaire ne peut se prévaloir de la méconnaissance ou de l'insuffisance d'informations sur les sites pour ne pas exécuter tout ou partie des prestations commandées par le service bénéficiaire.

6.2 État de propreté au démarrage du marché subséquent

Lors de la mise en place d'un marché subséquent, un état de propreté des lieux peut être demandé par le service bénéficiaire au titulaire. Le titulaire doit répondre à cette demande et réaliser l'état des lieux avant le démarrage des prestations ou au plus tard dans les vingt (20) jours calendaires qui suivent. L'état des lieux est établi contradictoirement à une date fixée lors de la réunion préparatoire. Cet état des lieux porte sur la totalité ou sur une partie des locaux, au choix du service bénéficiaire. Cet état des lieux fait l'objet d'un procès-verbal (cf. annexe 4 au présent CCTP) signé par les deux parties.

Le titulaire peut indiquer au service bénéficiaire les actions correctrices dont il conseille la réalisation, en supplément du forfait des prestations courantes, pour mise en conformité du site.

7 CONTROLE DES PRESTATIONS COURANTES

7.1 Suivi quotidien du site

Le suivi quotidien sur site est formalisé via un portail client (dispositif informatisé proposé par le titulaire), ou à défaut par un cahier de liaison sur site, mis à disposition du service bénéficiaire et du titulaire.

Les agents chargés du nettoyage doivent vérifier le cahier de liaison (ou tout autre système mis en place par le titulaire) à chacun de leurs passages et le viser si des observations y ont été inscrites (date, heure et signature).

Le service bénéficiaire :

- vérifie que les prestations courantes (de base, spécifiques et consommables) ont été réalisées conformément au cahier des charges ;
- note les dysfonctionnements relevés sur le site tant en matière de qualité qu'en ce qui concerne la fourniture et la 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 service bénéficiaire.

Lorsqu'un dysfonctionnement sur la qualité de service est signalé par le service bénéficiaire, le titulaire doit y remédier dans un délai maximum de sept (7) jours calendaires.

7.2 Les différents contrôles de la qualité des prestations courantes

Tout au long de l'exécution des marchés subséquents, le titulaire et le service bénéficiaire doivent réaliser des contrôles de la qualité des prestations.

L'annexe 5 au CCTP « Contrôles » synthétise les différents contrôles détaillés dans les articles suivants.

7.2.1 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 mémoire technique remis à l'appui de son offre.

La fréquence des contrôles internes doit être suffisante pour assurer, sur l'ensemble du site, le respect de l'obligation de résultat.

Le titulaire fournit au service bénéficiaire les comptes rendus ou les relevés résultant de cet autocontrôle.

Il doit les intégrer, au maximum dans un délai de quinze (15) jours après leur réalisation, soit dans le dossier d'exploitation du site soit dans l'outil (portail client) mis à disposition au service bénéficiaire par le titulaire, soit par courriel. Tout au long de la durée de l'accord-cadre, il s'engage à transmettre les résultats des autocontrôles sur demande des services bénéficiaires.

7.2.2 Les contrôles contradictoires

En plus de l'autocontrôle du titulaire, les services bénéficiaires et le titulaire organisent des contrôles contradictoires permettant de vérifier la qualité des prestations tout au long de l'exécution du marché subséquent.

Un contrôle peut se dérouler et être validé sans la présence du titulaire si celui-ci a été convoqué dans les délais mais ne s'est pas présenté le jour du contrôle.

Les différents types de contrôles sont :

- Les contrôles programmés ;
- Les contrôles à la demande ;
- Les contrôles inopinés.

Dans tous les cas :

- Les opérations de vérification ont lieu **après l'intervention du personnel de nettoyage**, avant réoccupation des locaux par les agents (hors hypothèse où les prestations sont réalisées pendant les heures de travail des agents du service bénéficiaire) ;
- 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. Dans cette hypothèse, le service bénéficiaire peut réaliser le contrôle de manière unilatérale et l'absence du titulaire peut faire l'objet d'une pénalité (article 27 du CCAP)
- Sans préjudice de l'application des pénalités et/ou réfections, tout contrôle qualité contradictoire non satisfaisant, qu'il soit programmé, à la demande ou inopiné, doit obligatoirement faire l'objet de propositions par le titulaire d'un plan d'actions correctrices qui doit être suivi d'un nouveau contrôle portant sur les mêmes points de contrôle jusqu'au constat d'une situation conforme.

7.2.2.1 Les contrôles programmés

Le titulaire et le service bénéficiaire procèdent ensemble à la planification des dates prévisionnelles lors de la réunion préparatoire à la mise en place du marché subséquent pour, à minima, une première

période de 6 mois. Les dates prévisionnelles suivantes sont programmées tous les semestres, par période de 6 mois.

La date et l'heure exacte du contrôle sont confirmées au titulaire par courriel, au plus tard sept (7) jours calendaires avant le contrôle. Le titulaire prend toute disposition pour être présent.

Les contrôles programmés doivent avoir lieu aux **fréquences minimales** suivantes :

Bâtiment d'une surface **supérieure** à 1 000 m² de sol nettoyé : 1 fois par mois

Bâtiment d'une surface **inférieure** à 1 000 m² de sol nettoyé : 1 fois par trimestre

Les services bénéficiaires **précisent la fréquence exacte** des contrôles programmés dans le marché subséquent et pour chaque bâtiment.

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

7.2.2.2 Les contrôles à la demande

Lorsqu'il le juge nécessaire, indépendamment des contrôles programmés, le service bénéficiaire peut être à l'initiative de la mise en place d'un contrôle contradictoire.

Il en informe le titulaire au plus tard 4 jours calendaires avant la date de contrôle proposée par le service bénéficiaire. En l'absence de réponse du titulaire ou en cas d'impossibilité de fixer une date avec celui-ci, le service bénéficiaire pourra avoir recours à un contrôle inopiné, prévu à l'article ci-après.

7.2.2.3 Les contrôles inopinés

Ils ont pour objet de réagir rapidement suite au constat d'une **dégradation manifeste de la qualité des prestations**.

Le titulaire est convoqué par le service bénéficiaire avec douze (12) heures de préavis. La convocation ne peut être réalisée que pendant les jours ouvrés et avant 18h00.

7.2.2.4 Fiche de contrôle et actions correctrices

La fiche de contrôle est utilisée pour les trois types de contrôles mentionnés ci-avant : les contrôles programmés, les contrôles à la demande et les contrôles inopinés.

La fiche de contrôle figure en annexe 6 au présent CCTP.

Les opérations de contrôle s'effectuent à l'initiative du service bénéficiaire qui mène la visite et propose la notation adéquate. En aucun cas, le titulaire est autorisé à réaliser les contrôles contradictoires seuls ni à choisir les zones à contrôler ou les notes à attribuer sans validation par le service.

Les modalités du contrôle sont les suivantes :

- Le **service choisit les zones** qu'il souhaite contrôler, a minima 2 parmi les zones 1 à 9.
Lors de simples contrôles programmés, le service peut choisir un panel de zones varié afin de vérifier les prestations dans leur globalité. En revanche, pour un contrôle à la demande ou inopiné, il est conseillé au service de sélectionner les zones à contrôler en cohérence avec le constat de la dégradation des prestations.
- À l'intérieur des zones choisies, le service sélectionne l'échantillon qui sera contrôlé (ex : Bureaux 1 à 10 uniquement ou escaliers A, sanitaires du 1^{er} étage, etc.)
- À l'intérieur d'une zone, certaines prestations peuvent ne pas faire l'objet d'un point de contrôle notamment si ces prestations sont inexistantes ou la prestation n'a pas été réalisée lors du contrôle en raison de sa fréquence. Dans ce cas, la ligne concernée est neutralisée (pas de pondération et pas de note)

Exemple : prestation mensuelle non réalisée le jour du contrôle / absence de corbeille dans les couloirs de ce bâtiment etc.

- Il s'agit d'un **contrôle visuel**. La notation porte sur le résultat **de la prestation** : état de propreté des sols suite à lavage, absence de traces sur les miroirs, etc. En cas de mauvais résultat dû à l'inexécution (répétée ou non) d'une prestation, la note attribuée à la prestation est égale à zéro.
- Chaque item de contrôle donne lieu à une note.
Si le contrôle montre que la prestation est réalisée totalement et correctement alors la totalité des points de pondération correspondant au critère évalué est accordé. Si la prestation n'est pas conforme, même en partie, la note sera égale à 0.

Il n'est pas possible d'attribuer une note intermédiaire = Le système de notation est binaire : soit l'item emporte la totalité des points soit aucun. Lorsque l'item est à moitié conforme c'est l'absence de conformité qui prime (note de 0).

Exemple 1 : Dans des sanitaires comprenant 3 poubelles, si 2 de ces corbeilles ne sont pas vidées, l'item est non conforme même si l'une d'elles a été vidée. La note attribuée est donc 0.

Exemple 2 : Dans un bureau, si l'état de propreté des sols est bon entre les bureaux mais mauvais sous les bureaux ou dans les espaces moins visibles, la prestation n'est pas conforme, la note attribuée est 0.

Le service veille à ce que ce système de notation soit respecté en inscrivant lui-même la notation sur la fiche de contrôle ou en vérifiant la notation de chaque item renseigné par le titulaire.

Les items et les pondérations sont indiqués dans la fiche de contrôle (annexe 6 au CCTP).

Immédiatement à l'issue du contrôle, le service et le titulaire respectent les étapes suivantes :

- **Signatures** : Le service, et le titulaire s'il est présent, vérifient et signent la fiche de contrôle (fiche sous formation papier ou PDF).
 - **Plan d'actions correctrices** : Lorsque le résultat de la fiche de contrôle n'est pas satisfaisant, les points d'insatisfaction et tous les items notés 0 font l'objet d'actions correctrices. Ces actions doivent être précises et être assorties d'un délai de réalisation. Elles sont consignées dans la fiche de contrôle. Les actions correctrices doivent être mises en œuvre par le titulaire dans les délais convenus pour chaque action.
- ⇒ Un **nouveau contrôle contradictoire** est programmé, selon un délai convenu entre le service et le titulaire, pour vérifier que les actions correctrices ont été mises en œuvre et que la qualité des prestations est revenue à un niveau conforme.
- **Réfections le cas échéant** : Si le taux de satisfaction atteint à l'issue du contrôle est inférieur au seuil d'acceptabilité de 80%, une réfaction est appliquée selon les modalités décrites à l'article 26 du CCAP. À cet effet, le service indique, dans la fiche de contrôle, le montant forfaitaire mensuel des prestations de courantes (A1 ou A2 selon le site) et applique la réfaction calculée automatiquement.

À NOTER : Pendant les 3 premiers mois suivant passation du bon de commande, le seuil d'acceptabilité du contrôle qualité est réduit à 70 % et la réfaction appliquée est indifféremment de 7 % de la facture mensuelle au-deçà de ce seuil.

- **Transmission de la fiche de contrôle** : Le titulaire et le service bénéficiaire, selon l'organisation mise en place, s'engagent à mettre à disposition de l'autre partie la fiche de contrôle complétée et signées des deux parties sous un délai maximum de cinq (5) jours ouvrés après la date du contrôle.

8 ORGANISATION DU TRAVAIL

8.1 Jours de travail

Les prestations sont à réaliser, généralement, du lundi au vendredi, en fonction du nombre de passage hebdomadaire souhaité et précisé, pour chaque site, dans la fiche de site (et en annexe 7 du CCTP).

Les services bénéficiaires qui souhaitent disposer de prestations le samedi et/ou le dimanche doivent l'indiquer dans la partie « prestations spécifiques » de leur fiche de site (et en annexe 7 du CCTP).

A noter que les prestations réalisées le samedi ne donnent lieu à aucune majoration.

En cas de décision d'un service bénéficiaire de ne pas effectuer le nettoyage des locaux d'un site un jour ouvré, il doit en aviser le titulaire quinze (15) jours avant cette date. Il ne lui est pas possible de demander au titulaire de récupérer les prestations.

Le service bénéficiaire est autorisé à demander la récupération de prestations uniquement dans le cas où la seule intervention hebdomadaire correspond à un jour férié. Il doit en faire la demande au titulaire quinze (15) jours avant.

Sur demande du service bénéficiaire, les prestations spécifiques (A3), la prestation de vitrerie (A5) et les prestations exceptionnelles (B1 à B7) peuvent être réalisées : la nuit (à partir de 21h00 et jusqu'à 06h00 du matin), le dimanche ou les jours fériés. Dans ce cas, un coefficient majorateur défini dans le BPU (B7) est appliqué au prix de la prestation.

8.2 Plages horaires d'intervention

Les interventions ont lieu à l'intérieur de la plage horaire indiquée dans la fiche de site, l'horaire exact étant fixé en concertation entre le titulaire et le service bénéficiaire.

En accord avec le service bénéficiaire, le titulaire peut favoriser et faire progresser le travail en journée et/ou en continu de façon à améliorer les conditions de travail et de vie des salariés ainsi que, le cas échéant, la progression de temps plein des agents de propreté.

8.3 Outils de programmation / zonage des prestations courantes

Le titulaire doit mettre en place pendant toute la durée des marchés subséquents des dispositifs facilitant l'exécution des prestations. Il prévoit a minima :

- Un système visuel permettant aux agents de nettoyage de connaître les zones/bureaux/espaces dont ils ont la charge et qu'ils doivent traiter, le type de prestation à effectuer et la fréquence (ex : mapping, zonage, couleurs etc.)
- Un système permettant au service bénéficiaire de connaître précisément les zones/bureaux/espaces traités, leurs fréquences et le ou les jours de la semaine où ces zones sont prestées (ex : stickers, affiches, zonage etc.)

Le cas échéant, si souhaité par le service bénéficiaire, le titulaire met en place :

- Un système d'émargement ciblé sur certaines zones telles que les sanitaires permettant de s'assurer que les zones ont bien été nettoyées ;
- Des supports de communication (affiche par exemple) à destination des services afin de valoriser le travail des agents de propreté ;
- Tout autre outil permettant de faciliter la connaissance des prestations à réaliser l'organisation du travail.

8.4 Volumes horaires et effectifs

Pour atteindre son obligation de résultat, 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, sans délai, le service bénéficiaire de tout changement d'organisation et de modification du temps de travail des agents.

Le titulaire s'assure de la présence effective de son personnel sur les sites, aux horaires et jours convenus avec le service bénéficiaire et selon le système propre au titulaire et indiqué dans son offre.

8.5 Modalités d'accès des locaux

Les modalités d'accès des sites de la Police, Gendarmerie et de la Justice sont précisées en annexe 2, 3 et 4 du CCAP. Toute autre spécificité est précisée dans le marché subséquent ou le bon de commande du service concerné.

8.6 Règles de sécurité et plan de prévention

Le titulaire et ses sous-traitants éventuels sont tenus de respecter l'ensemble des règles d'hygiène et de sécurité auxquelles est soumis le site. Le titulaire doit sécuriser les voies de circulation lors de l'entretien des sols afin d'éviter tout accident. Une signalisation spécifique doit être mise en place afin d'avertir les usagers d'un éventuel risque de chute ou d'un danger.

Matériels : appartenant au titulaire ou mis à disposition par le service bénéficiaire, ils doivent être en permanence conformes aux règles de sécurité en vigueur.

Les échafaudages doivent obligatoirement être conformes à la réglementation. Les matériels ne doivent, en aucun cas, être en contact direct avec les parois verticales. Les extrémités supérieures des échelles et des escabeaux sont protégées, leurs pieds sont munis de patins protecteurs.

Le service bénéficiaire peut interdire les matériels dont l'utilisation est susceptible de provoquer des dégradations ou de compromettre la sécurité des usagers sans que le titulaire puisse en demander dédommagement.

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

Le titulaire doit présenter les matériels au service bénéficiaire, sur simple demande verbale, pour vérification de conformité avec les normes et règlements de sécurité. L'entretien du matériel est assuré par le titulaire. Tout matériel défectueux est mis hors de service et remplacé par le titulaire sans délai et à ses frais.

Biens : toutes les dispositions sont prises pour que l'état des meubles, bâtiments, abords, aménagements, décorations, machines... ne soit pas altéré par les opérations de nettoyage, en particulier par la projection de produits. Le titulaire aura à sa charge les frais occasionnés par ces détériorations.

Il est rigoureusement interdit au personnel du titulaire :

- De manipuler pour quelque raison que ce soit les appareils et matériels se trouvant dans les locaux ;
- De fumer/vapoter pendant l'exécution des prestations de nettoyage ;
- D'utiliser son téléphone portable pour un usage personnel et non urgent ;
- D'utiliser les téléphones du service bénéficiaire pour un usage personnel et non urgent.

Les lampes doivent être éteintes après réalisation de la prestation. Par ailleurs, les portes doivent être fermées à clés en fin de prestations si elles l'étaient déjà, ainsi que les fenêtres.

Personnes : le titulaire forme son personnel et s'assure qu'il respecte les règles de sécurité du travail tant générales que particulières. Le titulaire doit fournir l'équipement de protection individuel à son personnel lorsque l'utilisation des matériels le nécessite et plus largement, pour assurer sa santé et sa sécurité lorsqu'un ou plusieurs risques sont identifiés.

Les personnels du titulaire doivent être équipés de tenues de travail adaptées et portant logo et

couleurs de la société afin d'être rapidement identifiables.

Plan de prévention :

Le plan de prévention est élaboré conjointement par le service bénéficiaire et le titulaire et avant le démarrage des prestations, si le temps nécessaire à la réalisation des prestations est supérieur à 400 heures par an (art. R 4512-7 et suivants du code du travail) ou lorsque les travaux effectués par une entreprise extérieure sont au nombre de la liste des travaux dangereux listés par l'arrêté du 19 mars 1993 fixant la liste des travaux dangereux pour lesquels il est établi, par écrit, un plan de prévention.

Il indique de façon précise et détaillée :

- 1) l'identification précise du titulaire et le cas échéant du sous-traitant ;
- 2) la liste exhaustive des risques liés aux activités et des zones à risques ;
- 3) les moyens et mesures de prévention prévus pour chacune d'entre elles sur le plan :
 - des équipements de sécurité individuels et collectifs ;
 - des matériels et produits utilisés ;
 - des modes opératoires.
- 4) les éléments relatifs à l'organisation des secours ;
- 5) les instructions, consignes, informations et formations précises à donner aux salariés ;
- 6) la liste des installations mises à la disposition du titulaire (locaux, vestiaires, sanitaires...).

9 ECO-RESPONSABILITÉ DES MATÉRIELS ET DES PRODUITS

9.1 Matériels écoresponsables

Le titulaire doit fournir dans le dossier d'exploitation de chaque site, la liste définitive des matériels écoresponsables utilisés pour l'exécution des prestations. Cette liste sera accompagnée d'une notice technique précisant notamment les performances énergétiques et sonores de ces matériels.

Les matériels doivent être en parfait état, économes en énergie et eau.

Le titulaire doit présenter les matériels et leurs utilisations au service bénéficiaire, sur simple demande verbale, pour vérification de conformité avec les normes environnementales.

9.2 Produits écoresponsables

Le titulaire s'engage sur une liste de produits écoresponsables mis à disposition des agents de propreté pour l'exécution des prestations décrites dans le présent CCTP. Cette liste est intégrée et mise à jour par le titulaire dans le dossier d'exploitation défini à l'article 12.2 du CCAP.

Le titulaire fournit, dans les dossiers d'exploitation, les fiches de présentation permettant au service bénéficiaire de vérifier la conformité des produits à la réglementation en vigueur en matière de santé et de sécurité. Les produits ne doivent pas entraîner de sensibilisation par inhalation, ni par contact avec l'eau.

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

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

Le titulaire favorise l'utilisation des chiffons en microfibres ainsi que les absorbants marqués par un ecolabel du type « *Absorbants tous liquides utilisables sur sols* » marqué par l'ecolabel français NF Environnement. Il veille à employer des chiffons non composés de contaminants réglementés dont les métaux lourds.

Le titulaire favorise l'utilisation des sacs poubelle marqués par un ecolabel du type « Sacs

poubelle : sacs pour la collecte et la pré-collecte de déchets » marqué par l'écolabel français NF Environnement ainsi que des sacs en plastique biodégradable et des sacs utilisant le minimum de pigments tels que les sacs transparents.

Le service bénéficiaire peut interdire tout produit non conforme aux engagements écoresponsables du titulaire. S'il apparaît nécessaire au titulaire de recourir à des méthodes, produits ou matériels autres que ceux stipulés, il devra obtenir préalablement l'accord écrit du service bénéficiaire avant tout début d'exécution et produire les nouvelles fiches techniques.

Tout défaut constaté donnera lieu à l'application des pénalités de l'article 27 du CCAP.

L'affichage réglementaire est mis en place par le titulaire, tant sur les contenants des produits que dans le local mis à disposition du personnel. Les services bénéficiaires se réservent le droit de réaliser une vérification des produits écoresponsables utilisés lors des contrôles contradictoires et de procéder ou de faire procéder, sur place ou en laboratoire, aux analyses techniques qu'elle estimera nécessaire au bon respect de ces consignes.

Le titulaire peut, à titre exceptionnel, et sur accord écrit préalable des services bénéficiaires, faire usage d'autres produits que les produits écolabel, afin de rendre plus efficace le nettoyage des sanitaires. Dans ce cas, l'utilisation de ces produits est préconisée le vendredi.

10 LOCAUX ET MATÉRIELS MIS À LA DISPOSITION DU TITULAIRE

10.1 Locaux et matériels

Les services bénéficiaires peuvent mettre à disposition du titulaire des locaux et du matériel lui permettant de réaliser ses prestations (nacelle, diable, transpalette etc.).

Le titulaire est tenu de maintenir les locaux et matériel en bon état de propreté et de fonctionnement.

Le titulaire signale immédiatement au service bénéficiaire, et confirme ensuite par écrit, toute défectuosité constatée avant ou pendant l'emploi des matériels mis à sa disposition. À défaut, même dans le cas de leur utilisation dans des conditions normales, le titulaire est responsable des dégradations autres que l'usure normale et de leurs éventuelles conséquences.

Les réparations des matériels désignés ci-dessus, consécutives à un emploi irrationnel, à l'inobservation des consignes d'emploi ou des règles de sécurité, sont effectuées par une entreprise spécialisée choisie par le service bénéficiaire et mises à la charge du titulaire.

Il appartient au titulaire qui reconnaît avoir reçu les matériels en bon état de marche et conforme aux normes et règlements de sécurité :

- de remettre à la disposition du service bénéficiaire tous matériels défectueux pour réparation ;
- de remettre, sur simple demande du service bénéficiaires les matériels à sa disposition pour lui permettre d'assurer les opérations normales de contrôle et de maintenance.

10.2 Acheminement et stockage

L'acheminement du matériel et des produits nécessaires à l'exécution des prestations doit être effectué selon les itinéraires et les horaires autorisés par le service bénéficiaire.

Le stockage du matériel et des produits est effectué dans les locaux éventuellement prévus à cet effet sous la responsabilité et aux risques du titulaire. Les limites de charge susceptibles d'être supportées par les sols sont précisées au titulaire si nécessaire.

Dans le cas où le stockage est impossible dans un local, le service bénéficiaire en informe le titulaire lors de la réunion préparatoire, afin qu'il puisse prendre toutes les dispositions nécessaires pour assurer la bonne exécution des prestations.

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

Aucun matériel ou produit ne doit être abandonné en dehors des emplacements autorisés ou laissé sans rangement après chaque intervention, sous peine d'évacuation sans préavis par le service bénéficiaire aux frais du titulaire.

Les emballages des matériels, produits et consommables utilisés par le titulaire ou ses sous-traitants éventuels sont évacués sans délai dans le respect des règles de la collecte sélective du site concerné (papiers, cartons, caisses en bois, plastiques...).

10.3 Fourniture énergie, eau et branchements

Les fournitures d'énergie électrique et d'eau nécessaires à l'exécution des prestations sont assurées et à la charge du service bénéficiaire.

Le branchement simultané de plusieurs appareils électriques sur la même prise est interdit. L'éclairage général du bâtiment est pros crit. Les personnels du titulaire doivent impérativement éteindre l'éclairage du local dès que leurs prestations de nettoyage sont achevées.

L'utilisation des robinets d'incendie armés (RIA) comme point d'eau ou comme point d'évacuation des eaux usées est interdite.

Le titulaire prend toutes les dispositions utiles pour ne pas laisser couler l'eau inutilement et signale au service bénéficiaire toute fuite détectée par son personnel.