

**PRESTATIONS DE SERVICES DE MISE EN PROPRETE DES ABORDS
DU CENTRE NATIONAL D'ART ET DE CULTURE GEORGES
POMPIDOU ET DES ANNEXES
(CNAC-GP)**

**LOT 2 : MISE EN PROPRETÉ DU SITE ET DES ABORDS DU CENTRE
POMPIDOU FRANCILIEN A MASSY**

ACCORD-CADRE N° 26-CP04-044-AC

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

Accord-cadre de services

Code de la commande publique issu de l'ordonnance n° 2018-1074 du 26 novembre 2018 et du décret n° 2018-1075 du 3 décembre 2018

SOMMAIRE

ARTICLE 1 – DISPOSITIONS GÉNÉRALES	3
ARTICLE 2 – FINALITÉS DES PRESTATIONS – OBLIGATION DE RÉSULTAT	5
ARTICLE 3 – CAS D'ÉPIDÉMIE	6
ARTICLE 4 – EXECUTION DES PRESTATIONS DU CENTRE POMPIDOU FRANCILIEN	6
4.1 GENERALITES DES PRESTATIONS AU CENTRE POMPIDOU FRANCILIEN « Fabrique de l'Art »	7
ARTICLE 5 - DESCRIPTIF DES PRESTATIONS ET DES LOCAUX	7
5.2 PRESTATIONS RECURRENTES QUOTIDIENNES ET REMISES EN ETAT (INTEGREES DANS LE FORFAIT)	9
5.3 PRESTATIONS RECURRENTES QUOTIDIENNES SUR LES DECHETS	9
5.4 MAINTIEN EN PROPRETE EN JOURNEE / ASTREINTE	9
5.5 PRESTATIONS PONCTUELLES ET EXCEPTIONNELLES	11
ARTICLE 6 - LE SUIVI DES PRESTATIONS	11
6.1 CAHIER DE LIAISON	11
6.2 FICHES DE POSTES	11
6.3 LES CONTROLES	12
6.4 LA TRAÇABILITE	14
6.5 REMONTEES D'ANOMALIES	14
ARTICLE 7 - MATERIELS ET PRODUITS	14
7.1 MATERIELS	14
7.2 LES PRODUITS	16
7.3 ACHEMINEMENT ET STOCKAGE DES MATERIELS ET PRODUITS	18
7.4 GESTION DES STOCKS	18
7.5 SPECIFICITES DES LIEUX D'INTERVENTION	19
ARTICLE 8 - EQUIPEMENTS ET FOURNITURES SANITAIRES	19
8.1 TYPES DE DISTRIBUTEURS ET CONSOMMABLES ASSOCIES	20
8.2 SERVICES A ASSURER PAR LE TITULAIRE ET/ OU SON SOUS-TRAITANT LE CAS ECHEANT	21
8.3 STOCK D'EQUIPEMENTS ET CONSOMMABLES	22
8.4 EXIGENCES ENVIRONNEMENTALES	22
ARTICLE 9 - CONDITIONS D'EXECUTION	22
9.3 MOYENS D'ACCES AUX SITES	22
9.4 ORGANISATION DU TRAVAIL	23
9.5 SOUS-TRAITANCE / CO-TRAITANCE	25
9.6 ETAT DES LIEUX	25
ARTICLE 10 - LE PERSONNEL	25
10.1 DESIGNATION D'UN INTERLOCUTEUR UNIQUE	25
10.2 DESIGNATION DES AGENTS D'EXECUTION	26
10.3 QUALIFICATION DES AGENTS D'EXECUTION	26
10.4 ENCADREMENT DU PERSONNEL	27
10.5 ORGANISATION DURANT LES CONGES	29
10.6 ORGANISATION EN CAS D'ABSENCES	30
ARTICLE 11 - RSE	30
11.1 LE TRI SELECTIF	30
11.2 LE MATERIEL ET LES PRODUITS	30
ARTICLE 12 - SUJETION	31
ARTICLE 13 - ANNEXE AU CCTP	31

ARTICLE 1 – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1.1 CONTEXTE

La passation de ce marché intervient à l'approche de l'achèvement de la construction du Centre Pompidou Francilien situé à Massy (91), dont la réception est prévue pour juillet 2026, et dans lequel le Centre Pompidou souhaite y transférer progressivement ses réserves.

Pour répondre à ce besoin, la passation d'un marché de nettoyage est nécessaire.

Le Titulaire devra mettre en œuvre, sous sa seule responsabilité, les dispositifs et moyens destinés à garantir les objectifs de résultat et le niveau de qualité de service attendus. Les moyens décrits au CCTP ne sont pas limitatifs, ils constituent des moyens minimaux visant à atteindre le résultat escompté pour satisfaire aux obligations contractuelles. Les moyens et modes d'intervention du Titulaire devront être adaptés au présent CCTP et aux contraintes propres du Centre Pompidou Francilien de Massy. (91).

1.2 CADRE GÉNÉRAL DES PRESTATIONS

Le pouvoir adjudicateur attire l'attention des candidats sur son souhait d'avoir des prestations de qualité. Il sera donc attentif au respect des prescriptions du présent document.

Les stipulations du présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P) ont pour objet de définir les prestations techniques du marché de prestations de nettoyage et d'entretien des locaux et espaces gérés par le Centre National d'Art et Culture Georges Pompidou désigné ci-après le CNAC-GP et donc pour le Centre Francilien Pompidou la désignation est le CFP, situé à Massy (91). Les prestations incluent toutes les surfaces intérieures, les abords extérieurs, la vitrerie, la fourniture des équipements sanitaires et des consommables associés, ainsi que la gestion des collectes des déchets jusqu'à leur enlèvement par le marché déchets du Centre Pompidou.

Il est à notifié que le bâtiment abrite aussi les entrepôts du musée Picasso dont les prestations sont incluses dans ce marché et où le Centre Pompidou gérera l'ensemble de toutes les prestations du marché.

Le nouveau Centre National d'Art et de Culture Georges Pompidou de Massy est principalement une réserve où de nombreux espaces abritent des œuvres d'art, il est donc indispensable que le Titulaire ait toujours présent à l'esprit que les prestations qu'il réalise au titre du présent marché doivent respecter toutes les contraintes de préservation du patrimoine et de sûreté-sécurité des personnes et des biens. Il est prévu sur 2027, l'ouverture du CFP au public pour des ateliers culturels et des formations à l'art contemporain, avec aussi bien des adultes que des enfants, des groupes scolaires et des groupes de VIP.

a) PHASAGE EN POURCENTAGE DES SURFACES ET OUVERTURE AU PUBLIC, SELON LA TYPOLOGIE DES ESPACES (se reporter à l'annexe 5 du CCTP pour un détail mensuel des surfaces à exploiter) :

Le Centre Pompidou Francilien « Fabrique de l'Art », situé à Massy (91), constitue un bâtiment neuf faisant l'objet des prestations d'entretien prévues au présent marché.

La surface totale pour une exploitation à 100% (à compter du **1^{er} juillet 2027**) à entretenir est de 35 737.68 m², selon le phasage défini ci-après.

1ère période : Sans public

De la notification du marché (notification prévisionnelle au 01 septembre 2026) au 28/02/2027

Avec les Prestations du CCTP Annexe 1.1_Sans public

. Prestations réalisées sur une surface de 33 575.33 m², soit 93.95 % de la surface totale.

. Horaires d'exploitation du site de Massy :

- du lundi au vendredi, de 6h00 à 21h00, hors événementiel
- Si événementiel, la part à bons de commande sera utilisé.

. Les fréquences des prestations sont diminuées voir Annexe 1 – 1^{ère} période

IMPORTANT : Cette 1^{ère} période étant sur 7 mois les fréquences qui sont diminuées sont les fréquences hebdomadaires. La périodicité mensuelle est à 100% d'exploitation.

2ème période : Avec public

du 01/03/2027 au 30/06/2027

Avec les Prestations du CCTP Annexe 1.1_Avec Public

. Extension des prestations à une surface supplémentaire de 2 162.35 m² concernant les espaces culturelles, portant la surface exploitée à 100 % de la surface totale.

IMPORTANT : Cette seconde période couvrant quatre mois, la fréquence hebdomadaire des espaces PICASSO, représentant 1 625,66 m², est supprimée. Les fréquences à partir du mensuel sont maintenues à l'identique de celles prévues à 100 % d'exploitation.

. Ouverture au public à compter du 01/03/2027.

Horaires d'exploitation :

Du lundi au samedi, de 6h00 à 21h00, et le dimanche de 7h00 à 21h00.

Le site est fermé au public le mardi.

3ème période : 100%

A partir du 01/07/2027

Avec les Prestations du CCTP Annexe 1.1_100%

Horaires d'exploitation :

Du lundi au samedi, de 6h00 à 21h00, et le dimanche de 7h00 à 21h00.

Le site est fermé au public le mardi.

Les prestations hebdomadaires sont alors réalisées à fréquence complète sur l'ensemble des surfaces, y compris les espaces Picasso.

Dans l'Annexe 5 du CCTP du présent marché, le candidat trouvera toutes les surfaces avec la répartition des phases décrites ci-dessus, avec la répartition par niveau, les dénominations des espaces et avec les revêtements correspondants.

Nota : Pour les espaces extérieurs comme le parking au jour de la rédaction du marché nous ne connaissons pas son revêtement. Son revêtement sera précisé par voie d'avenant dans le cadre de la clause de réexamen.

ARTICLE 2 – FINALITÉS DES PRESTATIONS – OBLIGATION DE RÉSULTAT

Pour les prestations objet du présent marché, le Titulaire est tenu à une obligation de résultat. De manière générale, le Titulaire s'engage, pour l'exécution des prestations qui lui sont confiées, à respecter les diverses réglementations et normes de sécurité applicables à son domaine d'activité. Les prestations seront exécutées en tenant compte de la nature et de la fréquentation des locaux.

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

Le Titulaire garantit une qualité de prestation satisfaisante au regard des quatre objectifs suivants :

- **Aspect :**

C'est la première impression visuelle et olfactive de netteté et de propreté qu'offre un local et ses équipements. C'est également l'apparence globale qui se présente à la vue et à l'odorat en pénétrant dans un lieu. Les prestations de nettoyage devront évidemment être adaptées aux lieux.

- **Confort :**

C'est l'ensemble des facteurs qui déterminent une sensation de bien-être. Cette notion de confort sera appréciée au travers des facteurs de perceptions (olfactives, tactiles, auditives) et de facteurs de sécurité.

Pour les perceptions olfactives : Les prestations devront supprimer ou éventuellement masquer, par l'utilisation de produits appropriés, les odeurs désagréables dues aux souillures de différentes natures. Elles ne devront pas être effectuées dans certains aménagements ou locaux à l'aide de produits dont les odeurs ne pourraient être tolérées.

Pour les perceptions tactiles : Les surfaces traitées doivent être agréables au toucher ou au contact.

Pour les perceptions auditives : Conduire les prestations en évitant tout bruit intempestif entraînant une perturbation de l'environnement.

- **Sécurité :**

Les techniques et produits utilisés pour le nettoyage des sols et diverses surfaces doivent être adaptés et sélectionnés afin qu'ils ne présentent aucun danger pour les agents et usagers (sols non glissants après nettoyage, etc.).

- **Hygiène :**

Sous cet aspect, sont visés l'ensemble des principes et pratiques relatifs à la conservation de la santé notamment au niveau de l'assainissement aussi bien des sanitaires que des surfaces et des atmosphères ambiantes.

Les prestations devront s'attacher à respecter les dispositions du Code du Travail, réduire la pollution à un niveau non dangereux, ne pas provoquer de pollution nouvelle par l'emploi de méthodes ou de produits nocifs.

ARTICLE 3 – CAS D'ÉPIDÉMIE

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

3.1 MESURES A METTRE EN PLACE

- Établir un protocole de nettoyage à transmettre à l'Etablissement ;
- Formation et sensibilisation aux risques de contamination auprès du personnel intervenant pour le compte du Titulaire ;
- Port des EPI obligatoires selon l'épidémie ;

3.2 CONTRAINTES LIEES A UNE EPIDEMIE

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

- les horaires des vacations peuvent être modifiées ;
- mesures de désinfection spécifiques à effectuer ;
- en cas de fermeture du site, par décision gouvernementale ou de l'Etablissement, la prestation pourra être allégée ou suspendue.

ARTICLE 4 – EXECUTION DES PRESTATIONS DU CENTRE POMPIDOU FRANCIEN

Les opérations sont à exécuter à des heures précises et régulières, sauf cas particuliers, comme par exemple dans les locaux sensibles ou à fonctionnement permanent, dont l'entretien sera effectué en présence des occupants ou d'un agent de sécurité, ou pour les opérations à la demande sur bon de commande.

Le candidat trouvera les précisions sur les espaces concernés dans l'annexe 1 du CCTP du présent marché.

Le Titulaire devra fournir à l'Etablissement le planning d'exécution de l'ensemble des prestations selon le phasage donné à l'article 1.2 du présent CCTP, pour ce faire le candidat devra fournir dans son offre :

- la décomposition des équipes sur site avec un organigramme avec Chef de site, Chefs d'équipes et le nombre d'agents sous leurs ordres
- le nombre d'heures hebdomadaires par phasage nécessaires à la prestation de nettoyage ;
- les jours d'intervention ;
- les horaires de début et de fin des interventions.

Cette organisation prévisionnelle sera à remplir au niveau de la pièce financière DPGF onglet « (1) Répartition Organigramme Heures »

L'Etablissement se réserve le droit de surveiller les prestations afin de s'assurer que ceux-ci sont bien réalisés pendant les temps impartis.

Le Titulaire se reportera aux éléments transmis dans son offre pour prendre en compte précisément les plages horaires disponibles pour la réalisation des interventions.

Toute modification devra faire l'objet d'un accord exprès de L'Etablissement.

L'Etablissement se réserve également le droit, si la nécessité l'exige, de prescrire que les travaux commencent plus tôt ou plus tard. Le Titulaire ne peut prétendre à aucune indemnité tant que la variation imposée ne dépasse pas une heure. Au-delà, le Titulaire pourra prétendre à une modification du prix après examen par l'Etablissement des éléments de justification fournis à l'appui de sa demande (disposition particulière prévue dans la convention collective des entreprises de propreté, travail de nuit...).

4.1 GENERALITES DES PRESTATIONS AU CENTRE POMPIDOU FRANCILIEN « Fabrique de l'Art »

Ouverture aux collaborateurs du lundi au vendredi de 7h à 20h.

A partir du 01/03/2027, le samedi et dimanche sont concernés uniquement pour les collaborateurs du Projet Espace Culturel.

Pour le public : Ouvert tous les jours du mardi au dimanche de 9h à 18h avec une nocturne le samedi jusqu'à 20h.

Les prestations y sont réalisées à partir de 6 h (pour les mises à dispositions des conteneurs des déchets dans la cour logistique, puis de leur rangement) et jusqu'à 11h pour les parties administratives mais avant 9h pour les parties publiques.

Il est préférable de réaliser des prestations de remise en état le mardi après autorisation de l'Etablissement.

Un certain nombre d'espace, voir dans l'Annexe 1, les espaces concernés, nécessiteront la présence soit d'un agent du Centre Pompidou soit d'un agent de sécurité pour réaliser les prestations dans des espaces comportant des œuvres patrimoniales.

A la notification du marché il sera établi un planning permettant d'en assurer les prestations.

ARTICLE 5 - DESCRIPTIF DES PRESTATIONS ET DES LOCAUX

La description des tâches n'a pas un caractère limitatif. Sont compris dans le prix sans exception ni réserve, tous les éléments nécessaires et toutes les contraintes liées à la réalisation des prestations.

La nature des prestations associées à chaque typologie des espaces à réaliser ainsi que leurs fréquences de passages sont définies dans l'Annexe n°1 du présent marché.

Les éléments décrits dans l'annexe sont contractuels mais non exhaustifs et donc susceptibles d'évoluer lors de l'exécution du marché. Le Titulaire est réputé avoir vérifié ces informations avant d'établir son offre et ne pourra en aucun cas se prévaloir d'indemnités ou de réajustements si celles-ci étaient erronées.

Les fréquences indiquées au présent marché seront des fréquences minimales à respecter afin d'obtenir un niveau de nettoyage satisfaisant. L'Etablissement, dans le cadre de sa politique qualitative en termes de prestations de nettoyage et sur la base de l'obligation de résultats, demandera l'augmentation des fréquences sans rémunération supplémentaire si le résultat n'est pas atteint.

Le Titulaire doit assurer sous sa seule responsabilité, l'ensemble des tâches nécessaires au maintien de l'hygiène, de la propreté, et de la sécurité selon les prestations de nettoyage figurant dans le présent cahier des clauses techniques particulières. Les prestations sont exécutées en tenant compte également de la nature et de la fréquentation des locaux : les personnels affectés devant être formés, titulaires des habilitations nécessaires et dotés des équipements et protections individuelles utiles.

Ce marché étant à obligation de résultat, il est bien à la charge du Titulaire de mettre en place toutes les ressources en personnel et matériel pour l'exécution du marché, quel qu'en soit les horaires et l'organisation à piloter pour obtenir cette obligation de résultat, pouvant évoluer tout au long de la durée du marché.

Le Titulaire s'engage envers l'Etablissement à exécuter l'ensemble des prestations décrites dans l'Annexe 1 du CCTP Descriptif des prestations et ce, conformément aux règles de l'art, à la législation et de la réglementation en vigueur.

Le Titulaire ne peut se prévaloir, durant la durée du marché, d'une quelconque ignorance de ces textes et d'une manière générale, de toute la réglementation concernant son activité. Sa responsabilité contractuelle et délictuelle sera engagée en cas de dommages résultant du non - respect des règles afférentes à sa profession.

Pour mémoire, l'activité du Titulaire est soumise :

- au Code du Travail ;
- à la Convention collective nationale des Entreprises de Propreté (N° 3173) ;
- aux normes AFNOR (NF X 50 - 790 et NF X 50 - 791) ;
- au règlement sanitaire départemental ;
- au règlement interne de l'Etablissement;
- aux décrets, arrêtés et circulaires en vigueur.

Pour la réalisation des missions objet du présent marché, il convient de distinguer les prestations récurrentes et périodiques qui sont incluses dans le forfait et les prestations ponctuelles et exceptionnelles à prix unitaires qui sont à bons de commande.

5.1 PRESTATIONS PONCTUELLES EVENEMENTIELS :

Les prestations d'entretiens, seront aussi accompagnés d'événementiels définis par le Centre Pompidou Francilien qui nécessiteront des préparations d'entretiens spécifiques comme des permanences sanitaires, et/ou des prestations de permanence générale de nettoyage. A ce jour nous ne connaissons pas la volumétrie, mais les événementiels seront réalisés sur bons de commandes hors du forfait. Il sera demandé au titulaire de mettre les effectifs nécessaires pour assurer les prestations d'événementiels.

A ce jour nous avons un événementiel qui s'appelle « PRELUDE » qui aura lieu du 12/10/2026 au 01/11/2026 et qui nécessitera des remises en états de certains espaces, des permanences sanitaires et des permanences ménages qui pourront intervenir les week-ends du 17/10 au 18/10 du 24/10 au 25/10 et du week-end du 31/10 au 01/11.

Des précisions seront données à la notification du marché pour établir le prévisionnel de l'événementiel.

Dans l'annexe 5 de CCTP, vous trouverez dans le tableau les surfaces concernées pour l'événement PRELUDE, qui pourra vous permettre un prévisionnel de vos effectifs.

5.2 PRESTATIONS RECURRENTES QUOTIDIENNES ET REMISES EN ETAT (INTEGREES DANS LE FORFAIT)

Ces prestations sont comprises dans le forfait et décrites de manière détaillée au niveau dans l'Annexe1 du CCTP.

Les prestations courantes sont les prestations à réaliser avant l'ouverture du Centre, il est important également de prévoir le personnel nécessaire afin de maintenir un haut niveau de qualité et de services aux visiteurs.

5.3 PRESTATIONS RECURRENTES QUOTIDIENNES SUR LES DECHETS

Le candidat devra prendre en charge toutes les prestations notifiées dans l'Annexe 3 du CCPT du présent marché.

A ce jour nous envisageons de faire collecter les déchets vers 6H00 du matin et de ce fait il devra y avoir un agent chargé de la sortie et de la rentrée des conteneurs dans la cour logistique du Centre Francilien de Massy.

Pour information le Centre est en train de réaliser un nouveau marché déchets qui se chargera de collecter les déchets ainsi que des bennes de 15 m3, jusqu'à l'exutoire. A la notification du marché une coordination entre le marché déchets et les prestations déchets du marché ménage seront planifiées pour en assurer la bonne réalisation.

5.4 MAINTIEN EN PROPRETE EN JOURNEE / ASTREINTE

Afin de maintenir un haut niveau de qualité et de service aux visiteurs, le Titulaire doit mettre en place une astreinte avec des agents de permanence dédié principalement à la maintenance propreté des groupes sanitaires et des espaces ouverts au public.

Le titulaire devra mettre au minimum, en place l'organisation suivante pendant les 4 périodes de la 1^{ère} année :

. du lundi au vendredi assurer une permanence sur site jusqu'à 18H pour les déchets avec une polyvalence Sanitaire/Ménage.

Puis à partir du 01/09/2027 à partir de la 2^{ème} période du marché une permanence l'après-midi pour les déchets et le nettoyage les sanitaires. A partir de l'ouverture au public en 01/03/2027 en plus de la permanence de l'après-midi il y aura une permanence les week-ends de 14H à 21H.

Concernant le nombre de public présent le week-end, nous émettons une hypothèse d'environ 200 personnes, mais nous n'avons pour l'instant que peu de visibilité, sur ce nouveau bâtiment. Un réajustement sera nécessaire en cours de marché.

Les agents d'astreinte véhiculeront l'image de marque de leur entreprise comme celle de l'Etablissement. A ce titre, ils seront dotés par le Titulaire de vêtements professionnels spécifiques, de type hôtellerie. Les vêtements portés par les agents devront être parfaitement entretenus, repassés et propres en permanence. Les tenues devront être munies du logo de la société du Titulaire.

Il sera également très important que les agents aient une attitude irréprochable vis-à-vis des visiteurs.

Les agents d'astreinte seront équipés par le Titulaire, pour leurs déplacements et interventions sur leur secteur, de chariots ménage carénés adaptés aux missions qui leur sont confiées. Les chariots utilisés par les agents devront être parfaitement entretenus et propres en permanence.

Ces agents devront aussi répondre aux différentes demandes de l'Etablissement en cas d'anomalie propreté.

Le Titulaire s'engage à ce que son personnel réalise des missions de propreté entre 14h et 18h et/ou 21H.

De manière générale, les missions confiées aux agents une mise en propreté les groupes sanitaires avec du réapprovisionnement selon les besoins mais également à la demande de l'Etablissement des missions ponctuelles.

Voici une liste non exhaustive :

- Enlèvement de tout déchet et tout collant au sol et sur les équipements,
- Enlèvement des poussières, traces, tâches et graffitis sur les équipements,
- Vidage des poubelles et poubelles hygiéniques
- Nettoyage et désinfection des cuvettes et des urinoirs,
- Nettoyage et désinfection des vasques et plans vasques,
- Nettoyage et désinfection des équipements présents dans les espaces sanitaires (tablier de vasque, Dérouleur papier, support balayette...)
- Maintien des sols en bon état de propreté (lavage et désinfection),
- Enlèvement des traces, tâches et graffitis sur les portes, les murs et les cloisons,
- Approvisionnement des appareils à consommables sanitaire, piles incluses,
- Désodorisation des blocs sanitaires
- Vidage des poubelles extérieures
- Signalement aux interlocuteurs désignés de l'Etablissement de toute anomalie technique ou de nature à dégrader la qualité du service et/ ou la sécurité des visiteurs du site
- Enlèvement des traces de doigts, coulures sur les vitres d'entrée
- Ramassage des détritiques et des encombrants dans les espaces publics
- Balayage des espaces publics
- Toutes interventions jugées nécessaires par le Titulaire en vue d'obtenir une propreté totale des abords, venant en complément du nettoyage effectué le matin avant l'ouverture
- Intervention complémentaire faite tout au long de la journée dans le cadre de l'enneigement et du verglas pour la mise en place de produit pour dissoudre ou rendre moins glissant les sols

L'Etablissement souhaite que le Titulaire mette en place un système de feuilles d'émargements dématérialisés afin d'informer les visiteurs des horaires de passage surtout avec la période actuelle.

Cette solution doit permettre la traçabilité des interventions pour rassurer les visiteurs, la remontée d'anomalies ou d'incidents et la mesure de la satisfaction client.

L'Etablissement souhaite que cette solution soit digitale.

Des panneaux spécifiques pour la consignation des sanitaires en cas d'anomalie technique seront également confiés aux agents qui devront les utiliser conformément aux recommandations de l'Etablissement.

Afin de maintenir une qualité continue tout au long de la journée, le Titulaire doit proposer un maintien de la qualité avec des actions mécaniques.

En effet, les agents de permanence doivent prendre toute initiative de manière à garantir la propreté du site et à prévenir les éventuelles anomalies. Ils doivent faire preuve d'autonomie et de réactivité.

Les permanences polyvalence seront munies de moyens de communication. Un seul point d'entrée (donc un seul numéro de téléphone) doit être mis à disposition de l'Etablissement pour faire appel aux besoins de la permanence.

5.5 PRESTATIONS PONCTUELLES ET EXCEPTIONNELLES

Ces prestations feront l'objet d'une commande spécifique de la part de l'Etablissement et seront chiffrées selon les informations remplies dans au niveau du BPU.

Les devis doivent détailler les prestations attendues et les coûts correspondants.

A titre d'information aux abords de l'Ircam et du Centre, une prestation d'enlèvement d'encombrants pourra être demandé au Titulaire.

Cette prestation ponctuelle sera toujours réalisée en présence des agents de Sécurité du Centre.

Le Titulaire devra prévoir les EPI adaptés à ce type de prestation.

ARTICLE 6 - LE SUIVI DES PRESTATIONS

Afin de s'engager dans une démarche d'amélioration de la qualité, le Titulaire doit mettre en œuvre des moyens de contrôle interne pour le suivi de la qualité des prestations de nettoyage. Pour ce faire différents niveaux de communication seront établis :

6.1 CAHIER DE LIAISON

Le Titulaire assure la mise en place d'un cahier de liaison sur chaque bâtiment annexe.

Ces cahiers de liaison seront vérifiés et émargés quotidiennement par le responsable du Titulaire.

6.2 FICHES DE POSTES

Le Titulaire élabore pour chacun de ses agents de service une fiche de poste détaillée. Les fiches de postes avec photos en situation et/ou pictogrammes sont à privilégier pour la plus grande compréhension des agents de service du Titulaire. Les fiches de poste sont affichées dans le local du Titulaire et doivent également être dans la mesure du possible apposées sur le matériel mis à disposition de chaque agent de service.

Au début de chaque mois (le 1er lundi de chaque mois), le Titulaire doit fournir à l'Etablissement :

- Le planning prévisionnel des agents de propreté à jour si besoin,
- Le bilan des opérations réalisées au titre de la planification,
- Un état des opérations ne pouvant pas être réalisés dans la planification courante.

6.3 LES CONTROLES

6.3.1 MODALITES DES CONTROLES QUALITE

Le titulaire devra obligatoirement prévoir dans son offre, un outil de contrôle qualité ainsi qu'un système d'accès à toutes les informations nécessaires, informations qui pourront faire l'objet d'une extraction par l'Administration si nécessaire, au suivi du contrat (contrôles qualités contradictoires, contrôles qualités non contradictoires, plans d'action correctives, etc.).

Toutefois, toute autre solution alternative peut être proposée par le Titulaire et devra faire l'objet d'une validation par l'Etablissement.

Ce système doit être tenu à jour par le Titulaire et permettre à l'Administration, et de manière non-exhaustive, de :

- Réaliser les contrôles contradictoires,
- Consulter les résultats des autocontrôles,
- Avoir accès à l'ensemble des documents du contrat de propriété (avenants, bons de commande, etc.),
- Remonter les anomalies et suivre les actions correctives,
- Échanger avec les responsables de suivi du Titulaire
- Etc.

Il contrôlera selon des fréquences prédéfinies, la cohérence entre le cahier des charges et la réalité des prestations sur le terrain, la qualité des sites et au besoin, les modalités de réalisation (moyens et délais). Il mettra en place les éventuelles actions correctives afin d'assurer l'amélioration et le maintien de la qualité des prestations.

Dans une logique d'amélioration continue de la qualité et dans le cadre du déploiement du marché, les outils mis en place par le Titulaire pourront évoluer en cours de marché. Le Titulaire en informera immédiatement l'Administration qui validera ces changements.

Le titulaire est tenu de déployer et de mettre en œuvre pour le présent marché, l'ensemble des outils et matériels de suivi du marché renseignés dans son et/ou ses cadres de réponse financier onglet « matériel gestion du marché ».

Le paramétrage du système et son déploiement opérationnel sur site doivent être réalisés au maximum dans les 2 mois qui suivent le démarrage du marché.

Afin de vérifier la qualité des prestations, l'Etablissement demande plusieurs types de contrôles :

- Des autocontrôles réalisés quotidiennement par un agent désigné à la prise d'effet du marché. Pour ce faire, le Titulaire doit disposer et utiliser son propre logiciel de contrôle. Ces autocontrôles ont pour objectif de vérifier que chaque prestation planifiée a été réalisée dans les délais prévus, d'identifier toute divergence entre le prévisionnel et le réel tant sur le plan quantitatif que qualitatif, de corriger les anomalies et de remédier aux insuffisances détectées.
- Des rapports contradictoires mensuels prévus avec le Titulaire et l'Etablissement. Ces rapports permettront d'examiner les dysfonctionnements éventuels et de faire le point sur la qualité des prestations et sur les interventions à venir.

- Des contrôles inopinés (contradictaires ou non) à la demande de l'Etablissement. Ces contrôles permettront de vérifier la qualité des prestations effectuées mais aussi les effectifs présents.
- Des audits qualité réalisés par l'Etablissement, le Titulaire et un organisme tiers (cabinet de conseil nettoyage). La fréquence de ces contrôles seront déterminés par l'Etablissement, le Titulaire devra se rendre disponible.

6.3.2 PROCEDURE DE NOTATION ET D'EVALUATION

En supplément du logiciel de contrôle mis en place par le Titulaire, l'Etablissement se réserve le droit de venir compléter les contrôles et les notations du titulaire, par son propre outil, afin d'affiner et de comparer les méthodologies de contrôle ainsi que leurs résultats

Il existe une notion de zone qualité très importante quant à la finalité des opérations de nettoyage. Trois types de zones qualité ont été déterminés sur les sites de l'Administration pour définir la qualité recherchée.

Qualité ciblée	Seuils d'acceptabilité
Zone 1 : Zone de qualité hygiène	90%
Zone 2 : Zone de haute qualité de nettoyage	80 %
Zone 3 : Zone de qualité classique	75%

Chaque zone contrôlée est notée sur la base du système de notation suivant :

Attribution de la note de 2 : Prestation correctement exécutée

Attribution de la note de 1 : prestation exécutée mais non conforme aux attentes

Attribution de la note de 0 : Prestation non exécutée

Une note finale regroupant l'intégralité des zones contrôlées (dans une zone qualité) sera établie et donnera lieu à une note en pourcentage, permettant de définir l'atteinte ou non, des seuils d'acceptabilité.

=>Actions à donner à la suite des résultats de contrôle

A l'issu du contrôle, l'évaluateur compare le taux de qualité obtenu par le Titulaire aux différents seuils d'acceptabilité des prestations réalisées par zone qualité.

- Seuil d'acceptabilité atteint : Prestations qualifiées de satisfaisantes mais le Titulaire devra toujours veiller à améliorer sa prestation pour parvenir au 100%.
- Seuil d'acceptabilité non-atteint : Prestations qualifiées de peu satisfaisantes nécessitant des actions correctives par le Titulaire. Les points non satisfaisants relevés doivent être repris sous 2 jours ouvrés ou dès le lendemain pour les prestations journalières.

L'absence de mise en place d'actions correctives par le prestataire fera l'objet de pénalités définies à l'article 15 du CCAP. Si au prochain contrôle aucune mesure correctives n'a été prises, la note sera dégradée, jusqu'à ce que l'état de propreté attendu soit atteint.

Dès le début d'exécution et en cours d'évolution du marché, les seuils d'acceptabilité pourront être réajustés d'un commun accord entre l'Etablissement et le Titulaire, et en fonction des outils déployé par ce dernier.

Toute contestation sur l'appréciation de la prestation peut faire l'objet d'un contre-contrôle en présence de de l'Etablissement et du Titulaire avec les moyens techniques habituels :

- Échelle de Bacharach
- Bassoumètre
- Appréciation visuelle globale de l'état des communs / niveau d'encrassement

En cas d'absence du chef d'équipe, un remplaçant, ayant une parfaite connaissance des locaux, sera désigné et présenté à l'Etablissement.

6.4 LA TRAÇABILITE

L'Etablissement incite le Titulaire à mettre en place un système de contrôle de la présence de son personnel permettant de faciliter le travail au quotidien du responsable de site. Cet outil aura pour but de vérifier la prise de poste.

La mise en place de ce système sera utile au Titulaire pour gérer les absences et assurer un maintien de la qualité à l'Etablissement en remplaçant dans les meilleurs délais les agents absents.

L'outil mis en place par le Titulaire pourra évoluer en cours de marché et permettre le suivi au quotidien de certaines prestations.

6.5 REMONTEES D'ANOMALIES

Le Titulaire doit informer l'Etablissement de toutes les difficultés rencontrées dans l'exécution des prestations. Il signale par écrit et quotidiennement toutes les anomalies constatées :

- défaut de fonctionnement des équipements ;
- dégradations diverses nécessitant l'intervention de la maintenance ;
- défaut d'éclairage ;
- problème de distribution électrique ;
- défaut de vitrages ;
- fuites et bouchages éventuels ;
- fuites répétitives des équipements de production ;
- manques, vols ;
- dégradations, pannes, etc...

ARTICLE 7 - MATERIELS ET PRODUITS

Le Titulaire du marché est tenu de déposer sur place et en permanence le matériel et les produits nécessaires à l'exécution des travaux.

7.1 MATERIELS

Les matériels du Titulaire dont il est propriétaire ou en location doivent être en permanence en parfait état de marche et de propreté.

Le Titulaire doit fournir au début de l'exécution du marché la liste 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 ses matériels. Les matériels doivent être conformes aux exigences de développement durable car économes en énergie et eau.

Les appareils doivent satisfaire aux règlements de sécurité et de prévention des accidents du travail. Ils doivent également être en parfait état d'utilisation. L'entrepreneur sera tenu d'adapter son matériel aux caractéristiques électriques existantes.

Certaines prestations détaillées au niveau des descriptifs des prestations demandent du matériel adapté pour la bonne réalisation des prestations. (Exemple : enlèvement des chewing-gums de manière mécanisée, utilisation d'une action mécanique sur les escalators, prestation mécanisée sur les sols des circulations, des sanitaires, liste non exhaustive).

Le Titulaire s'engage à mettre en place du matériel neuf et/ ou reconditionné en parfait état.

Le choix du matériel devra être adapté à une utilisation en présence du public.

Le matériel ne devra pas comporter d'angles vifs, devra être maniable et devra satisfaire à toutes les exigences de sécurité pour l'utilisateur et son environnement.

Les chariots ménages confiés aux « agents de permanence » qui interviennent en journée doivent permettre le rangement de tous les petits matériels et des produits / consommables nécessaires à la bonne réalisation des prestations. Sauf recommandation contraire des autorités compétentes de l'Etablissement en matière de sécurité, les chariots seront carénés afin que leur contenu ne soit ni visible, ni accessible au public.

Les machines utilisées seront équipées de butoirs en caoutchouc, évitant les dégradations en cas de choc ou de chute.

Les rallonges, prolongateurs et fiches sont fournis par l'entrepreneur.

Le calibrage des fusibles et disjoncteurs ne peut en aucun cas être modifié.

Il est interdit de brancher plusieurs machines sur la même prise électrique, même par l'intermédiaire de fiches multiples. En outre, les machines doivent être branchées sur les prises électriques des couloirs ou des parties communes.

Tout dommage causé aux installations de distribution électrique par l'utilisation d'une machine non conforme sera facturé à l'entrepreneur.

Les matériels pour travail en hauteur ne devront, en aucun cas, être en contact direct avec les parois verticales. Les extrémités supérieures des échelles avec plateformes impérativement (type gazelle) seront protégées, leurs pieds devront être munis de patins protecteurs. Dans tous les cas, les matériels seront conformes aux prescriptions du plan de prévention.

Le Titulaire doit disposer du matériel nécessaire pour tous les travaux en hauteur. L'Etablissement pourra lui mettre à sa disposition des nacelles selon les disponibilités du planning de prêt des nacelles du Centre dans le respect du règlement intérieur de l'Etablissement.

Les nacelles seront réservées par l'Etablissement pour le Titulaire. Aucune gazelle ou autre type d'échelle ou nacelle pour les nettoyages de grandes hauteurs, ne seront mis à disposition par l'Etablissement. Ces matériels sont à fournir par le Titulaire.

Il est rappelé que l'échelle ne peut être considérée comme un poste de travail. Les meubles et les radiateurs ne doivent en aucun cas être utilisés comme moyens de surélévation et d'appui.

Les matériels et outils doivent être remis immédiatement après usage dans les locaux affectés au Titulaire et mis à disposition par l'Etablissement. Ces locaux devront être maintenus constamment en ordre et en parfait état de propreté. Le représentant de l'Etablissement pourra à tout moment les contrôler et exiger leur remise en état sans délai, en dehors des horaires prévus pour le chantier.

Tout matériel défectueux devra être mis hors service et remplacé par le Titulaire à ses frais. Il veillera à réduire le délai de livraison du nouveau matériel au maximum afin d'éviter toute gêne et/ ou rupture dans la bonne réalisation des prestations. Le Titulaire ne pourra pas argumenter d'un retard de livraison pour justifier de la non - réalisation de prestations.

Le Titulaire disposera d'un délai de huit jours calendaires à compter de la constatation de la non - conformité du matériel pour procéder à son remplacement par du matériel en bon état de fonctionnement, sous peine de se voir appliquer des pénalités définies à l'article 15 du CCAP.

Les responsables de l'Etablissement ou toute personne mandatée par eux se réservent le droit de vérifier la conformité des matériels ainsi que la concordance entre les matériels effectivement utilisés sur les sites et ceux référencés dans les fiches techniques.

L'Etablissement considère que tous les matériels présentés dans l'offre ou remplacés de manière argumentée par l'exploitation du Titulaire doivent être à disposition des agents le premier jour du démarrage des prestations.

Il est expressément demandé au Titulaire de présenter ses arguments dans le cas de remplacement d'un ou plusieurs matériels, lors de la mise au point du marché pour validation et acceptation par l'Etablissement.

En cas de manquement constaté, l'Etablissement, appliquera au Titulaire les pénalités mentionnées à l'article 15 du CCAP.

Les fournitures d'énergie électrique et d'eau nécessaires à l'exécution proprement dite des prestations seront assurées sur le chantier.

7.2 LES PRODUITS

Le Titulaire devra fournir, dans son offre, la liste des produits proposés pour l'exécution des prestations.

Chaque produit fera l'objet de la transmission par le Titulaire d'une fiche technique et d'une fiche de données sécurité en français portant obligatoirement, mention du nom du produit, de sa provenance, de son conditionnement, de son utilité, de sa convenable utilisation, des mesures de sécurité qui accompagnent son utilisation et des moyens de protection attachés à son utilisation.

Pour tout nouveau produit, le Titulaire prendra l'initiative de fournir à l'Etablissement, avant son utilisation sur les sites, la fiche technique et la fiche de données sécurité correspondante (s).

Tous produits non validés par l'Etablissement doivent être retirés et remplacés par le Titulaire à ses frais.

Les responsables de l'Etablissement ou tout représentant désigné par eux se réservent le droit de vérifier la concordance entre les produits effectivement utilisés sur le site et ceux référencés dans les fiches-produits.

Les produits doivent respecter aussi bien le personnel de l'Etablissement, les usagers des locaux ainsi que les employés qui assurent les prestations de nettoyage.

Les produits doivent :

- Assurer la bonne conservation des surfaces traitées ;
- Ne pas détériorer les sols ;
- Être bactéricides, fongicides et de plus désodorisants pour les sanitaires ;
- Ne pas être glissants ;
- Être respectueux de l'environnement et de la santé (pas de produits nocifs, toxiques, irritants ou allergènes par contact ou inhalation, adaptés pour le nettoyage de la crèche et du jardin d'enfants) et éco labellisés.

Le Titulaire du marché est tenu de favoriser l'utilisation de produits respectant l'environnement et la santé humaine et exclure l'usage de méthodes nocives et de produits chimiques cancérigènes, mutagènes, toxiques ou perturbateurs endocriniens. A ce titre, le Titulaire s'engage à n'utiliser que des produits suivant la réglementation sur l'environnement dans ce domaine.

Le Titulaire pourra proposer des solutions innovantes pouvant limiter l'impact des produits sur l'environnement, mais il doit quand même prévoir des produits permettant des nettoyages spécifiques pour les zones sensibles.

En cas d'une mise en place de solutions innovantes pour ce marché, il sera important de prendre en compte l'organisation humaine permettant la mise en place sur site des produits.

L'Etablissement se réserve le droit de faire procéder, par les soins d'un laboratoire de son choix, à des analyses sur les échantillons prélevés au moment de l'emploi des produits de toute nature, utilisés par le Titulaire et à la vérification de la qualité de la désinfection réalisée.

L'Etablissement se réserve le droit d'interdire les produits dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations. Tout produit refusé doit être retiré et remplacé par le Titulaire.

L'Etablissement demandera au Titulaire la liste et les quantités des produits effectivement utilisés sur les sites suivant une fréquence et un modèle qui seront déterminés lors des réunions de suivi. Ce rapport constitue une obligation contractuelle du Titulaire.

En tout état de cause, le Titulaire est responsable des effets des produits employés sur les supports. Tout dommage causé aux installations et équipements à la suite de l'utilisation d'un produit sera mis à la charge du Titulaire.

L'Etablissement considère que tous les produits présentés dans l'offre ou remplacés de manière argumentée par l'exploitation du Titulaire doivent être à disposition des agents le premier jour du démarrage des prestations.

Il est expressément demandé au Titulaire de présenter ses arguments dans le cas de remplacement d'un ou plusieurs produits, lors de la mise au point du marché pour validation et acceptation de l'Etablissement.

En cas de manquement constaté, l'Etablissement, appliquera au Titulaire les pénalités mentionnées à l'article 15 du CCAP.

La gestion du stock des produits est à la charge du Titulaire

Le Titulaire devra fournir en quantité suffisante les sacs plastiques translucides de différentes contenances à disposer dans les différents conteneurs des sites (poubelles pour le public dans les zones muséologiques, poubelles de bureaux et poubelles sanitaires...). Ces sacs devront avoir obligatoirement des tailles adaptées aux contenants.

7.3 ACHEMINEMENT ET STOCKAGE DES MATERIELS ET PRODUITS

L'acheminement des matériels et produits nécessaires à la bonne exécution des prestations sera effectué selon des itinéraires et des horaires préalablement déterminés par les représentants de L'Etablissement avec leur accord.

Le Titulaire sera responsable de tout dommage engendré lors de ces livraisons. La remise en état et/ou le remplacement des objets et matériaux seront donc à la charge du Titulaire.

Une attention particulière sera apportée en cas d'utilisation d'engins de masses importantes : la résistance des sols devant être préalablement connue. Les représentants de L'Etablissement tiennent à la disposition du Titulaire tout renseignement de ce type.

Aucun matériel ni produit ne devra être abandonné en dehors des emplacements autorisés ou laissés sans rangement après chaque intervention, sous peine de leur évacuation sans préavis par L'Etablissement et aux frais exclusifs du Titulaire.

Le stockage des produits sera effectué exclusivement dans les locaux prévus à cet effet et dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité en vigueur. Il sera limité aux quantités nécessaires et suffisantes pour la pleine réalisation des travaux. Il est demandé au Titulaire de mettre en place systématiquement des bacs de rétention. Aucun produit ne devra être stocké à même le sol.

Tout désagrément ou accident / incident lié à une mauvaise utilisation des locaux sera imputé au Titulaire qui en assumera toutes les conséquences en termes financiers et de responsabilité juridique.

Pour chaque constat de non - respect de ces consignes de stockage et d'acheminement, le Titulaire encourt les pénalités indiquées à l'article 15 du CCAP.

7.4 GESTION DES STOCKS

Le Titulaire a à sa charge la gestion des stocks de matières de consommables et d'équipements.

La gestion des stocks doit respecter la différence entre les entrées et les sorties des consommables et d'équipements. La gestion des stocks sera assurée par le Titulaire. Les paramètres suivants devront obligatoirement apparaître dans la tenue du stock :

- La liste du stock de matériel et produit (référence, marque, quantité)

- Les entrées et sorties des matériel et produits
- L'indication du stock minimal
- La fonction de tri par domaine fonctionnel
- Les statistiques
- La planification
- La traçabilité de sortie du matériel par l'intermédiaire d'un fichier

L'Etablissement doit pouvoir consulter l'état du stock en temps réel.

Le Titulaire portera une attention particulière sur la gestion et l'approvisionnement de ce stock afin de ne jamais être en manque de matériel ni de produit.

Le Titulaire doit prévoir un stock « tampon » afin de ne jamais être rupture.

7.5 SPECIFICITES DES LIEUX D'INTERVENTION

Tous les équipements à moteur devront être électriques, filaires ou sur batteries rechargeables pour les monobrosses, autolaveuse, aspirateurs, nettoyeur à haute pression, balayeuse...

L'attention du Titulaire est attirée sur les contraintes du bâtiment principal du Centre qui impliquent des équipements adaptés à la configuration du lieu.

Ainsi, en matière de véhicule, ces derniers ne peuvent être qu'électriques dès lors que les monte-charges ne peuvent être empruntés par des véhicules thermiques et à gaz. Ils ne peuvent être, également, d'une hauteur supérieure à 1,90 mètre (rampe d'accès parking)

Le Centre étant un ERP, le stockage d'essence dans les locaux est interdit. Si le Titulaire souhaite intervenir sur le site avec du matériel thermique, une procédure de remplissage dudit matériel à l'extérieur du bâtiment (et à une distance minimum de 8 mètres) devra être établie et soumise à validation de la Direction du Bâtiment et de la Sécurité de l'Etablissement.

ARTICLE 8 - EQUIPEMENTS ET FOURNITURES SANITAIRES

L'Etablissement souhaite voir équiper l'ensemble des groupes sanitaires (partie publique et partie privée) d'une gamme d'appareils homogènes, au design ergonomique et esthétique.

L'Etablissement souhaite dans la mesure du possible maintenir le matériel en place afin d'éviter au maximum de percer inutilement les surfaces verticales.

Une gamme supérieure sera disposée en priorité dans les groupes sanitaires ouverts au public.

La prestation est entièrement à la charge du Titulaire, tant en termes de fournitures que d'installation, que de remise en état du local après les opérations de pose/dépose en cours d'exécution du marché.

Caractéristiques générales :

- Surfaces des distributeurs lisses afin de faciliter le nettoyage.
- Grande simplicité d'utilisation aussi bien pour les agents de service du Titulaire qui assureront l'approvisionnement régulier que pour les utilisateurs.
- Fermeture anti-vandalisme à clé ou à griffe

- Système pour visualisation de l'état du consommable disponible.

En fin de marché, le titulaire est tenu de laisser à l'Etablissement sur l'ensemble des sites les matériels installés.

8.1 TYPES DE DISTRIBUTEURS ET CONSOMMABLES ASSOCIES

Sont considérés comme faisant partie de la fourniture des équipements hygiéniques intégrés dans les prix forfaitaires, tout le petit matériel relatif à l'hygiène et notamment les équipements suivants (liste non limitative) de l'annexe 2 (hors réfrigérateur et four micro-onde). Doivent être compris dans le marché les équipements sanitaires et les consommables :

- Distributeurs de papier hygiénique biodégradable, de grande capacité
- Distributeurs d'essuie-mains pour feuilles à feuilles
- Distributeur d'essuie-mains avec dévidoir central pour rouleaux
- Distributeurs à savon à recharge avec système antifuite et avec fenêtre de visualisation du consommable
- Balayettes avec réceptacle
- Distributeurs de désinfectant pour lunettes WC
- Sièges de toilettes en plastique dur avec abattant et fixation solide (avec réducteur pour enfants dans les sanitaires publics). Le Titulaire devra adapter l'abattant à la forme du sanitaire (ovale ou rectangulaire)
- Distributeurs de gel hydroalcoolique pour les mains sur le Centre (accueils, billetterie, atelier des enfants, guérites de sécurité) et sur les accueils et points sécurité des bâtiments annexes
- Poubelle de type conteneur à hygiène féminine (avec clapet de protection et désodorisant) uniquement sur le site Le Lumière
- Poubelle à pédale pour l'alimentaire dans les coins repas.
- Poubelles anti-feu dans les sanitaires pour les essuie-mains papier.

Le Titulaire devra remplir en consommables adaptés les équipements sanitaires et en effectuer leur changement en cas de dégradation ou d'une mauvaise image de propreté car des sièges de toilettes jaunies.

Les remplacements après dégradations seront faits à l'identique de l'existant dans la mesure du possible.

Les équipements de remplacement doivent avoir les caractéristiques techniques équivalentes à l'existant, dont notamment les suivantes :

- Caractéristiques générales de tous les équipements sanitaires :
 - Serrure double fonctions : choix entre position fermée ou position bouton poussoir ;
 - Une clé unique pour tout l'équipement ;
 - Système identification : rechargement simplifié (référence de recharge).
- Complément relatif aux distributeurs papier essuie-mains :
 - Système anti - bourrage.
- Caractéristiques complémentaires relatives aux distributeurs de papier hygiénique :
 - Frein pour le rouleau (hygiène et distribution)
 - Dents en fibre de verre.

- Caractéristiques complémentaires relatives aux distributeurs de savon liquide et gel pour les lunettes
 - Système anti-goutte.

Le Titulaire assure l'approvisionnement de tous les consommables d'hygiène des sanitaires et des points d'eau.

Sont considérés comme faisant partie de la fourniture des consommables hygiéniques intégrés dans les prix forfaitaires, tous les consommables relatifs à l'hygiène et notamment les consommables suivants (liste non limitative) :

- Papier hygiénique biodégradable en rouleaux, en ouate de cellulose 2 plis, blanc certifié Écolabel
- Essuie mains papier : feuilles à feuilles et en rouleaux, certifiés Écolabel
- Désinfectant pour lunettes WC à base d'alcool respectueux de l'environnement à séchage rapide
- Produit absorbant d'odeurs d'urine pour les urinoirs,
- Cartouches de savon liquide ou savon liquide en vrac, d'une bonne qualité de lavage, non allergène, certifié Écolabel ou équivalent « formule sans parabène » et testé dermatologiquement.
- Gel hydroalcoolique pour les mains (La solution hydro alcoolique doit être composée d'alcool clarifié et de fabrication Française)

8.2 SERVICES A ASSURER PAR LE TITULAIRE ET/ OU SON SOUS-TRAITANT LE CAS ÉCHEANT

- Dépose des matériels existants et élimination par le Titulaire. Pas de dépose pour ce type de matériel lors de la mise en place dans les bennes de L'Etablissement.
- Repose des nouveaux matériels en lieu et place par l'utilisation des fixations existantes
- Engagement à assurer la non-rupture du consommable durant l'installation (gamme homogène)
- Tous les matériels hygiéniques doivent être conformes aux règles d'hygiène en vigueur. Ces matériels doivent être robustes et fonctionnels lors de leur utilisation, y compris pour les personnes à mobilité réduite (PMR).
- L'ergonomie et la forme du matériel doivent être modernes, fonctionnelles pour être en cohérence avec l'image de L'Etablissement de sorte que toute proposition de nouvelle technologie pouvant apporter une touche de modernité dans tous les sanitaires serait la bienvenue de la part du Titulaire, laquelle devra être validée techniquement et esthétiquement par L'Etablissement avant sa mise en place. Il est précisé qu'il ne sera pas accepté de descendre en gamme comme de passer d'un dévidoir de papier hygiénique en inox en un autre métallique et blanc. En revanche, le Titulaire est tenu de faire bénéficier le pouvoir adjudicateur de toutes évolutions dans le domaine, sans supplément de prix.
- Concernant les sèche-mains électriques, le tirage de câbles (entre prise et appareil) est à la charge du Titulaire. L'Etablissement assure la fourniture électrique et la mise en place de prises.
- Entreposage des matériels récupérés dans des lieux de stockage qui seront précisés par L'Etablissement.
- Approvisionnement initial de tous les distributeurs et/ ou mise en route
- Maintenance des appareils : L'ensemble de la maintenance des appareils est à la charge du Titulaire et/ ou le cas échéant de son sous-traitant. L'intérieur des appareils essuie-mains doit être nettoyé régulièrement pour évacuer les bourres de coton qui peuvent se déposer. Les agents intervenant sur la maintenance électrique des sèche-mains seront obligatoirement formés et habilités (HOB0, HOB-1 et HOB-2).

- Remplacement en cas de dysfonctionnements, de casse et/ ou de vols : Le remplacement des sièges de toilette sera conditionné, soit par la présence de graffitis non retirable, soit par une dégradation de tout type, soit par un nettoyage du siège de toilette ne permettant pas de lui redonner son aspect comme neuf.

Le Titulaire dispose d'un délai de 24 heures, dès constat d'un équipement défectueux, endommagé ou d'aspect dégradé (ex : suite à des graffitis, la vétusté...), sous peine de se voir appliquer des pénalités de retard définies au CCAP GP.

- Constitution d'un stock tampon d'appareils et de consommables sur site (dont piles pour distributeurs fonctionnant sur piles)
- Approvisionnement régulier en fonction de la consommation afin d'assurer à L'Etablissement un service de qualité sans rupture. Dans tous les cas, le Titulaire veille à assurer un service de qualité sans aucune rupture de service, de consommable, de distributeurs ou sans aucune panne d'appareils.
- Livraisons à jour fixe et obligatoirement avant 8 h
- Établissement de bons de livraison détaillés.

8.3 STOCK D'EQUIPEMENTS ET CONSOMMABLES

Le Titulaire dispose dans les locaux mis à sa disposition en permanence d'un stock d'appareils pour assurer le remplacement immédiat en cas de casse.

Le Titulaire doit également disposer d'un stock conséquent de consommables pour pouvoir assurer l'approvisionnement entre deux livraisons en cas de surconsommation ponctuelle.

8.4 EXIGENCES ENVIRONNEMENTALES

Le Titulaire s'engage à ce que les consommables soient issus d'un processus de fabrication ayant des impacts réduits sur l'environnement au regard des critères définis dans l'écolabel européen ou équivalents : émissions dans l'eau et dans l'air, consommation d'énergie, utilisation d'additifs et de produits chimiques et de fibres, substances chimiques dangereuses, gestion durable des forêts et gestion des déchets.

L'Etablissement souhaite la mise à disposition de produits qui répondent au mieux aux critères de la protection environnementale à savoir :

- "produits dont le contenu en fibres recyclées est élevé et/ ou produits dont les fibres vierges proviennent de forêts certifiées comme étant gérées durablement" ;
- "Papier bio dégradable
- "produits non blanchis avec du chlore élémentaire" (dont les paramètres sont en particulier rassemblés dans l'Écolabel européen" papier graphique et papier à copier concernant les essuie-mains) ;
- "produits écologiques au parfum non synthétique pour, si nécessaire, supprimer les odeurs désagréables ou laisser un léger parfum mentholé ou avec un absorbeur d'odeur sans parfum"

ARTICLE 9 - CONDITIONS D'EXECUTION

9.3 MOYENS D'ACCES AUX SITES

Les moyens et modalités d'accès aux sites et d'utilisation des parkings est détaillé à l'article 5.2 du CCAP.

9.4 ORGANISATION DU TRAVAIL

L'organisation du travail doit respecter les dispositions ci-après :

9.4.1 DISPOSITIONS GENERALES

Le nettoyage des locaux et espaces sera mené avec le souci de conserver, après l'opération, la même disposition des meubles et objets meublants. Dans le cas des salles de réunion, de formation, l'ensemble des chaises et fauteuils doit être correctement disposé autour des tables après intervention.

Au fur et à mesure de la progression des opérations de nettoyage, tout le mobilier léger et/ ou muni de roulettes sera déplacé puis, après chaque intervention, remis à sa place initiale par le Titulaire.

Les agents du Titulaire auront comme instructions de ne pas déplacer et/ ou ranger les documents présents sur les bureaux.

Tous les meublants existants dans les espaces nettoyés devront entrer dans les prestations de nettoyage courantes à réaliser, pour garantir la propreté des lieux et devront avoir un protocole adapté si nécessaire.

Les déchets issus du vidage des corbeilles et des différentes poubelles devront être acheminés dans les lieux préalablement désignés par l'Etablissement et vidés dans les conteneurs prévus à cet effet. Le traitement et la valorisation des déchets n'est pas à la charge du Titulaire. Un marché spécifique encadre cette prestation.

9.4.2 CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

De manière générale, L'Etablissement se réserve la possibilité de d'adapter la qualité du service de nettoyage telle que définie au présent CCTP et dans le plan qualité afin d'utiliser les moyens présents et financés dans le cadre du présent marché pour des missions annexes ponctuelles : dégâts des eaux, déneigement...

9.4.3 MISE A DISPOSITION DES LOCAUX

L'Etablissement met gracieusement à disposition du Titulaire un ensemble de locaux (bureaux, vestiaires munis de douches, sanitaires, locaux de stockage, dont certains avec arrivée d'eau...).

Toute installation complémentaire ou adaptation que le Titulaire souhaite réaliser dans ces locaux doit faire l'objet d'un accord préalable de L'Etablissement. Ces installations ou adaptation seront entièrement à la charge du Titulaire.

Le stockage en vrac de produits pulvérulents est interdit. Les armoires de rangement et bac de rétention seront à la charge du Titulaire.

Le maintien en parfait état de propreté de ces locaux est à la charge du Titulaire. Le Titulaire y est responsable du respect des règles d'hygiène et de sécurité applicables.

Fourniture d'eau et d'énergie :

Les fournitures d'énergie et d'eau nécessaires à l'exécution proprement dite des prestations sont assurées gratuitement par L'Etablissement.

Le Titulaire doit néanmoins respecter les conditions suivantes :

- Prendre toutes les dispositions pour ne pas laisser couler l'eau inutilement. Les raccords sur les réseaux devront être étanches.
- Éviter tout éclairage superflu lors de l'exécution des prestations. Il veillera donc à ce que l'éclairage soit strictement limité au temps nécessaire à l'exécution des prestations dans les locaux où le nettoyage est effectué.
- Respecter l'utilisation des prises prévues à l'usage du matériel utilisé par son personnel et ne pas débrancher les systèmes électriques.
- Le branchement simultané de plusieurs appareils électriques sur la même prise est interdit.
- Le branchement des appareils électriques doit obligatoirement être effectué sur les prises dédiées aux appareillages électriques.

L'Etablissement autorise le branchement d'un éclairage aux normes par le Titulaire afin de pouvoir assurer sa prestation, s'il estime qu'il n'y a pas assez d'éclairage ou s'il y a une absence d'éclairage pour cause de travaux ou autre.

En cas de non-respect de ces conditions d'utilisation, des pénalités seront appliquées comme mentionné à l'article 15 du CCAP.

Si L'Etablissement n'est pas en mesure de fournir un point d'eau et/ou une alimentation électrique, le prestataire devra prendre toute disposition pour assurer un nettoyage conforme aux exigences du CCTP, sans facturation supplémentaire.

9.4.4 SYSTEME DE COMMUNICATION POUR LE PERSONNEL ISOLE DE TYPE PROTECTION POUR TRAVAILLEUR ISOLE (PTI)

La Direction des Systèmes d'Informations et Télécommunications (DSIT) mettra en place et à sa charge un système de PTI dans les ateliers ATEX si l'organisation ne permet pas la mise en place d'un binôme de personnel travaillant ensemble dans le cadre du nettoyage des locaux à risques.

Ce matériel sera compatible avec le PC de sécurité de L'Etablissement afin de pouvoir donner l'alarme en cas d'anomalie pour le personnel habilité et utilisant le système du PTI.

La maintenance de ce type de matériel sera prise en charge par L'Etablissement. Seul restera à la charge du Titulaire, la réparation du matériel en cas de casse ou d'utilisation non conforme à son utilisation.

Pour toute utilisation de ce type de matériel, la Direction des Systèmes d'Informations et Télécommunications (DSIT) de L'Etablissement fournira une consigne et une formation pour son utilisation.

9.4.6 MOYENS DE COMMUNICATION

Il est demandé au Titulaire de mettre en place les outils de communication suivants :

- Téléphones portables : Le Titulaire aura à sa charge l'acquisition de portable avec un numéro individuel pour chaque référent d'équipe ainsi que pour les permanences. Le Titulaire veillera à ce que l'opérateur choisi permette la réception des appels dans tous les espaces sans interruption.
- Moyens informatiques : Le Titulaire aura à sa charge la création d'une ou de plusieurs adresses électroniques afin de pouvoir transmettre rapidement au responsable de site et aux référents des informations nécessaires à l'activité.

Portail informatique : Le Titulaire mettra en place un portail informatique permettant aux représentants identifiés de L'Etablissement d'avoir accès aux autocontrôles réalisés grâce au logiciel de contrôles, au suivi des plannings d'exécution des prestations ...

Ces informations seront à remplir au niveau du document DPGF onglets moyens matériels ou matériels de suivis.

9.5 SOUS-TRAITANCE / CO-TRAITANCE

Sous réserve de l'accord préalable express de L'Etablissement, ce marché inclut la possibilité pour le Titulaire de recourir à la sous-traitance ou à la co-traitance sur une partie des prestations de nettoyage, de services associés et de prestations à la demande.

Le Titulaire reste l'entrepreneur principal commanditaire auprès de L'Etablissement.

Le Titulaire est tenu d'exiger du personnel de ses sous - traitants qu'ils répondent, en permanence, aux conditions d'accès aux bâtiments et de garantir que le personnel affecté à cette prestation possède le niveau de compétence et d'habilitation requis pour remplir les prestations.

9.6 ETAT DES LIEUX

Deux états des lieux contradictoires de l'ensemble des bâtiments concernés par ce présent marché (démarrage du marché et fin de marché) sont réalisés entre le Titulaire et L'Etablissement. Toute dégradation des locaux ou équipements due à un manquement de prestations de nettoyage du Titulaire est à la charge technique et financière de ce dernier.

ARTICLE 10 - LE PERSONNEL

Les effectifs mobilisés par le Titulaire doivent être adaptés à l'exécution des prestations.

Le Titulaire doit mettre en place pour l'exécution des prestations d'entretien des locaux du personnel qualifié et formé à l'utilisation du matériel et des produits fournis pour l'exécution de ces prestations.

Le Titulaire est dans l'obligation de prévoir des formations aux écogestes pour son personnel.

Il est convenu de façon expresse entre les parties que le personnel restera soumis à l'autorité et au contrôle du Titulaire et ne pourra en aucun cas être assimilé à un salarié de L'Etablissement.

10.1 DESIGNATION D'UN INTERLOCUTEUR UNIQUE

Le Titulaire désignera un responsable qui pourra valablement l'engager, et qui sera seul interlocuteur vis-à-vis de L'Etablissement. Il devra être joignable de 7h à 18h du lundi au vendredi.

Cet interlocuteur unique sera tenu d'assurer la gestion et le suivi administratif, et sera chargé de l'encadrement du personnel pour l'ensemble des sites. Il sera également tenu d'assurer des visites régulières et de remédier immédiatement aux dysfonctionnements qu'il serait amené à constater.

Ce personnel devra être non-œuvrant.

Le Titulaire doit communiquer au démarrage du marché, les nom, fonction, adresse électronique et téléphone du responsable de sites.

Dans l'hypothèse où le responsable de site ne remplirait pas sa mission conformément au présent document, L'Etablissement se réserve le droit de demander au Titulaire de changer de responsable. Cette demande sera motivée et adressée par courrier simple au Titulaire du marché.

Cet interlocuteur unique devra avoir un adjoint pouvant le seconder et prendre ses missions en cas d'absences.

10.2 DESIGNATION DES AGENTS D'EXECUTION

Les agents désignés par le Titulaire sont répertoriés dans le registre du personnel sont les seuls autorisés à exécuter les prestations de nettoyage.

Si les prestations sont réalisées par une équipe, le responsable de cette équipe est nommément désigné par le Titulaire pour être l'interlocuteur direct de L'Etablissement. Toute nomination ou changement de responsable est portée à la connaissance du Pouvoir Adjudicateur qui peut le révoquer.

L'Etablissement peut demander à tout moment le remplacement d'un agent ou d'un membre de l'encadrement pour des motifs professionnels. Ce remplacement devra intervenir dans un délai de trente (30) jours à compter de la demande. Ce délai peut être réduit à 24 heures si le motif provient d'une faute grave caractérisée (comportement déplacé, insultes, atteinte à la sécurité des biens et des personnels).

10.3 QUALIFICATION DES AGENTS D'EXECUTION

Le Titulaire s'engage à ce que ses agents aient la qualification professionnelle et/ou les connaissances requises pour l'exécution des tâches qui leur sont confiées. Il sera demandé dans le Cadre de Mémoire Technique - CRT) la qualification des agents pour chaque bâtiment. Cette qualification sera contractuelle et devra être justifiée par le Titulaire. Dans le cas d'un changement d'agent par un agent moins qualifié, le Titulaire doit justifier du plan de formation mis en place pour ce dernier.

Le Titulaire doit fournir annuellement un état des formations suivies par les agents intervenant sur les sites de L'Etablissement.

Les travaux en hauteur nécessitant l'utilisation de nacelles élévatrices ne pourront être confiés qu'à des agents Titulaires du certificat d'aptitude à la conduite d'engins en sécurité (CACES).

Toute intervention dans un local électrique ne doit être autorisée qu'au personnel Titulaire d'une habilitation HO / BO.

10.4 ENCADREMENT DU PERSONNEL

Le personnel d'encadrement doit parler, lire et écrire couramment le français.

10.4.1 LE RESPONSABLE DE SITE

Le Titulaire désignera un responsable qui pourra valablement l'engager, et qui sera seul interlocuteur de L'Etablissement. Il devra être joignable entre 7h et 18h du lundi au vendredi, ainsi que le week-end à partir de la 2^{ème} année.

Cet interlocuteur unique sera tenu d'assurer la gestion et le suivi administratif, et sera chargé de l'encadrement du personnel. Il sera également tenu d'assurer des visites régulières et de remédier immédiatement aux dysfonctionnements qu'il serait amené à constater.

Ce responsable de site non œuvrant à temps plein sera de niveau agent de maîtrise confirmé. Le référent encadrant sera chargé de l'encadrement du personnel (en tenant compte de la reprise du personnel), garant de la bonne exécution des prestations et de l'harmonisation de la qualité du nettoyage.

Un suppléant de niveau et de qualité équivalente devra être obligatoirement désigné pendant les périodes d'absence du responsable de Site (congrés, maladie, ...).

Le Titulaire devra communiquer au démarrage du marché, les nom, fonction, adresse électronique et téléphone du responsable de sites.

Ce responsable doit disposer des 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,
- Le respect des 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 des bâtiments de L'Etablissement (règlement intérieur...)
- La liaison avec L'Etablissement,
- La communication mensuelle du bilan des contrôles internes,
- La représentation du Titulaire aux réunions,
- La gestion administrative et financière (établissement de devis, rédaction de comptes-rendus de réunions, de rapports...)

Dans l'hypothèse où le responsable de site ne remplirait pas sa mission conformément au présent document, L'Etablissement se réserve le droit de demander au Titulaire de changer de responsable. Cette demande sera motivée et adressée par courrier simple au Titulaire du marché.

Le responsable de site sera identifié et entrera en fonction dès la notification du présent marché et disposera des outils de communication lui facilitant ses missions au quotidien.

Le responsable de site du Titulaire doit pouvoir être joint à tout moment dans les plages horaires d'intervention. Obligation est faite au Titulaire de communiquer le numéro de téléphone mobile à L'Etablissement. Le Titulaire doit s'assurer à tout instant de la possibilité effective de contacter le responsable de site et les agents présents sur le site.

En dehors des heures de travail, le Titulaire doit mettre une astreinte en place afin d'obtenir le même niveau de décision que le responsable de site. Un représentant opérationnel devra donc être joignable pendant toute la durée de l'ouverture des sites.

L'agent d'encadrement devra rendre compte au représentant de L'Etablissement, de la bonne marche du chantier ou des difficultés éventuellement rencontrées.

10.4.2 ADJOINT(S) AU RESPONSABLE DE SITE

Pour relayer le travail du Responsable de Site (MP) auprès des Chefs d'Équipes (CE), le Titulaire doit positionner un adjoint dans les organisations.

Cet adjoint devra être non-œuvrant sur une plage horaire différente de celle du Responsable de site. Ils doivent toutefois avoir la possibilité de communiquer et faire un point quotidiennement.

L'adjoint doit réaliser les missions listées ci-dessus.

10.4.3 CHEFS D'EQUIPE

Pour relayer le travail du ou des Responsable(s) de Site directement auprès des agents de service, le Titulaire doit positionner des Chefs d'Équipes (CE) dans les organisations.

L'organisation minimale demandée pour les sites est la suivante :

- Un chef de site 100% non œuvrant pour tout le bâtiment du lundi au vendredi pour contrôler tous les espaces et le pilotage de toutes les prestations récurrentes et périodiques.
- Un Adjoint au chef de site au minimum 50% non œuvrant.
- Un chef d'équipes au minimum 50% non œuvrant pour l'encadrement des permanences du week-end.

Des suppléants de compétences équivalentes seront désignés par le Titulaire pendant les périodes d'absence des Responsables hiérarchiques Titulaires et des leurs agents (congs, maladie ...).

Les Responsables hiérarchiques doivent être équipés de téléphones mobiles afin d'être joignables à tout moment durant leurs vacances.

Les chefs d'équipes doivent avoir les compétences pour assurer :

- La surveillance et de l'exécution du travail,
- Le respect des délais de réalisation,
- La coordination du travail des agents de service,
- La liaison quotidienne avec L'Etablissement,
- La formation des agents de service,

- Le contrôle du travail et/ ou la vérification de la qualité,
- La discipline,
- La sécurité du personnel et des biens,

10.4.4 AGENTS

Le Titulaire veillera à mettre les moyens humains nécessaires à la bonne réalisation des descriptifs des prestations.

La qualification des agents doit correspondre aux attentes et besoins de L'Etablissement.

Le personnel mis à disposition par le Titulaire doit observer les règles de tenue et de comportement propres à l'environnement des bâtiments de L'Etablissement.

Les règles suivantes doivent être respectées :

- Respect des EPI : chaussures fermées, gants et lunettes pour les opérations de nettoyage le nécessitant.
- Tenue vestimentaire en bon état de propreté, identifiant le Titulaire (nom ou logo entreprise)
- Interdiction de fumer en dehors des zones autorisées,
- Interdiction d'introduire et de consommer des boissons alcoolisées dans les locaux ou d'y pénétrer en état d'ivresse,
- Interdiction de tenir des réunions, en dehors de celles prévues par le présent marché dans l'enceinte de l'immeuble,
- Interdiction d'introduire des marchandises destinées à la vente ou des substances illicites,
- Interdiction de solliciter ou de recevoir un pourboire ou avantage quelconque,
- Faire preuve de civisme envers le personnel du Pouvoir Adjudicateur et de ses usagers,
- Interdiction de faire rentrer des personnes non habilitées dans les locaux gérés par l'Etablissement,
- Avoir un comportement qui ne nuit pas à l'image de l'Etablissement

Le personnel du Titulaire doit faire preuve d'un comportement exempt de tout reproche vis-à-vis des tiers et respecter le caractère confidentiel des documents dont il pourrait avoir connaissance ainsi que des conversations qu'il aurait entendues.

10.5 ORGANISATION DURANT LES CONGES

Durant les congés des agents de propreté du Titulaire, les remplaçants doivent être préalablement identifiés avant de pénétrer sur les sites.

Le Titulaire s'engage à remplacer les agents en congés par du personnel formé aux lieux et aux missions qui lui sont confiées afin de maintenir le niveau de qualité attendu.

Le personnel remplaçant ne devra pas représenter plus du tiers du personnel affecté à chaque site.

Le programme d'intervention établi initialement devra être suivi.

En cas d'absence anticipée, le Titulaire devra transmettre, au plus vite, l'identité du remplaçant ainsi que ses coordonnées.

10.6 ORGANISATION EN CAS D'ABSENCES

Le Titulaire s'engage à remplacer sous 24 heures ses agents éventuellement absents.

Dans le cadre de la mise en place d'un Marché avec obligation de résultats et avec garantie de moyens, le Titulaire ne pourra pas justifier de la non-atteinte de la qualité par les absences de ses agents.

Le Titulaire reste libre de l'organisation des remplacements pour pallier cette carence en personnel. Dans ce cas, les règles de sureté décrites à l'article précédent seront rigoureusement respectées par le Titulaire.

ARTICLE 11 - RSE

11.1 LE TRI SELECTIF

L'Etablissement est inscrit dans une démarche volontaire environnementale. L'ensemble des déchets résultant de son activité est trié et valorisé.

Tous les déchets de collectes sélectives devront être mis dans des sacs transparents par typologie de déchets, hors collectes sélectives en vrac, dans les bennes de 15m³.

Le Tri et la revalorisation sont intégrés à un autre marché.

Le Titulaire doit donc prévoir le ramassage des poubelles en fonction des fréquences établies dans le document Annexe 1 au CCTP Descriptif des prestations en respectant ce tri et il devra les transporter jusqu'au containers désignés par L'Etablissement. Les précisions sont indiquées dans l'Annexe 3 au CCTP.

Le Titulaire a également la charge du déplacement des containers aux espaces indiqués afin que ces derniers soient ramassés. Le Titulaire est responsable de tous les dégâts occasionnés lors de l'acheminement des déchets (tâches résultant de sacs percés, ...) et doit prendre toutes les mesures nécessaires.

L'entretien de la zone de présence des bennes, est à la charge du Titulaire qui veille à ramasser tous débris sur le sol et à son maintien en propreté. Il en sera de même pour le nettoyage des locaux et les espaces de stockages des déchets.

11.2 LE MATERIEL ET LES PRODUITS

Les enjeux environnementaux des produits, matériaux et consommables des prestations de nettoyage portent essentiellement sur :

Matériels de nettoyage :

- la limitation des consommations d'énergie et d'eau ;
- la réduction de la pollution de l'air intérieur ;
- la réduction des nuisances sonores ;
- la valorisation des déchets de ces équipements en fin de vie.

Consommables :

- la limitation des consommations de matières et de produits à l'utilisation ;
- la durée de vie des produits ;
- le conditionnement des produits

Les candidats veilleront à limiter l'impact environnemental de leur prestation par la mise en place d'actions telles que :

- la sélection des produits et matériels : produits éco labellisés, concentrés, rechargeables, matériels économes en eau et en énergie, etc. ;
- la formation du personnel : juste dosage, consigne de tri, utilisation rationnelle de l'eau et de l'énergie, ... ;
- le suivi / contrôle qualité : mise en place de procédures et contrôle interne des prestations, carnet de liaison avec le client ;
- la prévention / sécurité : formation sensibilisation, affichage des consignes, mise à disposition d'équipement de protection et des fiches de données de sécurité, etc. ;
- les déplacements des personnels et acheminement des produits, - Le stockage éventuel des produits dans des bacs inaltérables.

ARTICLE 12 - SUJETION

En cas d'interruption ou de report de toute prestation décidée par le représentant du pouvoir adjudicateur, le Titulaire ne pourra se prévaloir, ni pour éluder les obligations du marché ni pour élever aucune réclamation, des sujétions occasionnées par l'exploitation des locaux.

ARTICLE 13 - ANNEXE AU CCTP

Annexe 1 : Descriptifs des Prestations.

Annexe 2 : Descriptifs Fournitures sanitaires

Annexe 3 : Descriptifs Prestations Déchets

Annexe 4 : Description prestations & surfaces vitreries

Annexe 5 : Descriptif des surfaces & revêtements