

CAISSE PRIMAIRE D'ASSURANCE MALADIE DU GARD
14, rue du Cirque Romain
30921 NIMES CEDEX 9

MARCHE PUBLIC DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES
SOU MIS AU CODE DE LA COMMANDE PUBLIQUE

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

Nettoyage des vitreries et des locaux de la CPAM du Gard

Date et heure limites de remise des offres : le 20/07/2026 avant 08 h 00

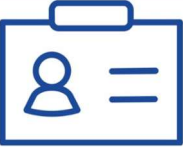
Marché n° 2026-04

Pouvoir adjudicateur :

Caisse Primaire d'assurance Maladie du Gard
14, rue du cirque romain
30 921 NIMES CEDEX 9

Etendue de la Consultation :

Procédure d'Appel d'offres ouvert lancée en application de l'article R2124-1 du code de la commande publique

	Pouvoir adjudicateur	CPAM du GARD 14 Rue du cirque Romain 30921 NIMES cedex 9
	Lieux d'exécution	14 rue du cirque romain – 30900 NIMES 10 Quai Boissier de Sauvages 30100 ALES 2 Avenue Léon Blum 30200 BAGNOLS SUR CEZE
	Procédure de passation CCAG Applicable	APO CCAG Fournitures Courantes et Services
	Date/heure limite de remise des offres	20/07/2026 avant 08h00
	Date/horaire limite de dépôt des questions	30/06/2026 avant 12h00
	Date limite de réponse aux questions par le pouvoir adjudicateur	03/07/2026
	Date limite de modification du DCE	03/07/2026

Conformément aux dispositions des articles R2132-7 et R2132-8 du code de la commande publique, les communications et les échanges d'informations lors de la passation d'un marché ont lieu par voie électronique.

Seul le dépôt d'une offre par voie électronique est autorisé.

Les candidats déposeront leur offre par voie électronique via le profil acheteur accessible à l'adresse :

<https://www.marches-publics.gouv.fr/>

Table des matières

ARTICLE 1 – OBJET DE LA CONSULTATION	6
1. 1 - Objet du marché.....	6
1. 2 - Finalité des prestations	7
ARTICLE 2 – DESCRIPTION DES LOCAUX ET SUPERFICIES ET ORGANISATION DE LA PRESTATION	8
2 1 - Description des locaux et éléments chiffrés.....	8
2 2 - Jours de travail et horaires d'intervention	9
ARTICLE 3 – DESCRIPTION DES PRESTATIONS A EXECUTER	11
3. 1 - Définition des fréquences et zones	11
3. 2 - Contenu des prestations programmées	12
3. 3 - Les prestations à la demande en sus de celles prévues au forfait des prestations de l'annexe 3.....	16
ARTICLE 4 – MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS.....	19
4. 1 - Réunion préparatoire à la mise en place des prestations.....	19
4. 2 - Organisation du travail	20
4. 2. 1 - Modalités d'accès	20
4. 2. 2 - Locaux mis à disposition du personnel chargé d'exécuter les prestations	21
4. 2. 3 - Mise à disposition de fluides et énergie.....	21
4. 2. 4 - Matériels et équipements mis à disposition du titulaire.....	22
4. 3 - Consignes particulières sur l'organisation du travail.....	22
4. 3. 1 - Confidentialité	22
4. 3. 3 - Protection des installations	25
4. 4 - Fin de service	26
4. 5 - Interdictions.....	27
4. 6 - Consignes particulières.....	27
4. 7 - Règles de sécurité et plan de prévention	28
ARTICLE 5 – ENCADREMENT DU PERSONNEL.....	30
ARTICLE 6 – LE PERSONNEL OEUVRANT	31
ARTICLE 7 – TENUE DE TRAVAIL	32
ARTICLE 8 – GREVE, ABSENCE, ARRÊT DE TRAVAIL ET SERVICE MINIMUM	32
ARTICLE 9 – MOYENS MATERIELS DU TITULAIRE	33
ARTICLE 10 – SPECIFICATIONS ENVIRONNEMENTALES.....	33

ARTICLE 11 – UTILISATION DE PRODUITS, CONSOMMABLES ET MATERIEL DE	34
QUALITE ECOLOGIQUE	34
11. 1 - Produits de qualité écologique.....	34
11. 2 - Consommables de qualité écologique	35
11. 3 - Consommables de qualité écologique	35
ARTICLE 12 – PRATIQUES SOCIO ET ECO RESPONSABLES DE L’ENTREPRISE.....	35
12. 1 - Horaires d’exécution des prestations en journée	35
12. 2 - Formation	36
12. 3 - Acheminement du personnel	36
12. 4 - Gestion des ressources	36
12. 5 - Gestion des déchets	37
ARTICLE 13 – CONTRÔLE DES PRESTATIONS ET SUIVIS	37
13. 1 - Etat de propreté au début du marché	37
13. 2 - Autocontrôle	37
13. 3 - Les contrôles contradictoires	37
13. 4 - Les contrôles programmés	38
13. 5 - Les contrôles inopinés	38
13. 6 - Fiche de contrôle	39
13. 7 - Suivi quotidien sur site	39
13. 8 - Reporting	40
13. 9 - Rapport d’activité trimestriel	40

ARTICLE 1 – OBJET DE LA CONSULTATION

1. 1 - Objet du marché

Le présent appel d'offres a pour objet la réalisation de prestations de nettoyage des vitreries et des locaux occupés par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie du Gard (CPAM du GARD).

La description des prestations à fournir et leurs spécifications techniques figurent dans le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P.) et ses annexes.

Dans le cadre de ce marché, sont attendues les principales opérations ci-après :

- ◆ Le nettoyage des locaux ;
- ◆ le nettoyage des surfaces vitrées accessibles, intérieures et extérieures, pouvant être réalisées sans recours à un moyen spécifique d'élévation ou d'accès particulier, ces prestations étant intégrées au prix forfaitaire du marché ;
- ◆ le nettoyage des surfaces vitrées inaccessibles ou nécessitant le recours à un moyen spécifique d'accès (nacelle, plateforme élévatrice, échafaudage, intervention sur corde, perche télescopique ou tout autre dispositif équivalent), lesquelles sont exclues du forfait et exécutées uniquement sur émission préalable d'un bon de commande sur la base des prix unitaires figurant au Bordereau des Prix Unitaires (BPU).
- ◆ L'enlèvement des déchets ;
- ◆ La fourniture, l'approvisionnement et la mise en place des consommables sanitaires pour les sites qui en expriment le besoin (savon, essuie-mains, papier hygiénique...)

Les lieux d'exécution du présent marché sont situés dans le département du Gard.

La liste indicative des sites figure à l'article 1.5 du RC.

Les plans (annexe 1 du présent document) seront remis au titulaire du marché

Le présent C.C.T.P. comporte des clauses ayant pour but de limiter la consommation d'énergie, de préserver les ressources naturelles en eau, de préserver la santé, de limiter la consommation de ressources rares et les pollutions dues aux produits et à leurs emballages.

La liste et la description détaillée de ces sites figurent dans les annexes 1, 2, 3, 4 du présent C.C.T.P. Ces annexes précisent notamment les caractéristiques de chaque bâtiment, les fréquences d'intervention, les créneaux horaires préconisés, ainsi que les types de consommables à fournir.

Dans cette optique, le présent C.C.T.P. comporte des clauses spécifiques portant sur le choix des produits de nettoyage et des fournitures, ainsi que sur les méthodes d'intervention, afin de concilier efficacité des prestations et respect de l'environnement.

Des considérations sociales portant sur l'insertion sociale et professionnelle de personnes rencontrant des difficultés sociales ou professionnelles particulières sont également prévues.

1. 2 - Finalité des prestations

Le présent marché est un contrat avec **obligation de résultat**.

Le nettoyage est une opération d'entretien et de maintenance des locaux dont l'objectif principal est d'assurer un aspect agréable (notion de confort), et un niveau de propreté (notion d'hygiène).

Les prestations seront exécutées en tenant compte de la nature et de la fréquentation des locaux. Elles auront également pour but de contribuer à maintenir les locaux en parfait état de conservation.

Leur qualité devra être satisfaisante au regard des cinq critères ci-après :

1°) **ASPECT** : l'aspect dans le domaine du nettoyage, c'est la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offrent un local et ses équipements. Les prestations de nettoyage devront évidemment être adaptées aux lieux.

2°) **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.

3°) **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 ;

4°) **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.

5°) **ENVIRONNEMENT**

Les prestations devront être effectuées :

- à l'aide de produits qui respectent les exigences de qualité et de respect de l'environnement,
- de manière à éviter tout bruit entraînant une perturbation de l'environnement,
- de manière à ne pas provoquer de pollution nouvelle par l'usage intempestif de méthodes ou de produits nocifs.

Les prestations feront l'objet d'un **contrôle lié à l'obligation de résultat** du titulaire, à charge pour le titulaire d'organiser avec le pouvoir adjudicateur un dispositif de contrôle trimestriel sur le site principal du siège de la CPAM du GARD à NIMES.

ARTICLE 2 – DESCRIPTION DES LOCAUX ET SUPERFICIES ET ORGANISATION DE LA PRESTATION

2 1 - Description des locaux et éléments chiffrés

Les plans des différents sites (**annexe 1 du présent C.C.T.P**) seront produits suite à l'attribution du marché au titulaire retenu.

Une visite obligatoire des deux sites principaux sera effectuée avant la date limite de dépôt de la consultation.

Les dates de visites sont programmées :

- le mercredi 24/06 à 10h à Nîmes et à 14h à Alès
- le lundi 29/06 à 10h à Nîmes et à 13h à Alès

Les surfaces globales des plans sont données à titre indicatif et n'ont donc pas une valeur contractuelle.

Les superficies correspondent aux surfaces au sol et ne tiennent pas compte des encombrements dus aux mobiliers.

Concernant l'inventaire des **accessoires et consommables sanitaires**, ainsi que le **nombre de salariés** par étage, vous trouverez ci-dessous les éléments chiffrés suivants :

SIEGE DE NÎMES : 84 WC, 95 lavabos, 4 douches, 76 distributeurs de savon liquide, 84 distributeurs de papier toilette, ...distributeurs de papier essuie-mains, 84 distributeurs de désinfectant à cuvette, 84 poubelles hygiéniques.

Inventaire accessoires et consommables sanitaires – Siège de Nîmes									
Etages / Nb Salariés	R-2/ 5 salariés économat archives	R-1 / 2 à 4 salariés zone atelier	RDC / 57 positions de travail + accueil public	R+1 / 150 positions De travail – occupation journalière à 60% (télétravail) -	R+2 / 170 positions De travail – occupation journalière à 60% (télétravail) -	R+3 / 204 positions de travail – occupation journalière à 60%	R+4 / 34 positions de travail – occupation journalière à 60%	R+5 / salle de réunion	R+6 /refectoire + 24 positions de travail
Désinfectants cuvettes	0	1	11	16	16	16	8	8	8
Papier hygiénique	0	1	11	16	16	16	8	8	8

Essuie-mains papier	0	1	28	4	4	4	2	2	3
Savon liquide	0	3	28	13	13	13	6	6	9
Poubelles hygiéniques	0	1	11	16	16	16	8	8	8

SITE D'ALES : 11 WC, 17 lavabos, 17 distributeurs de savon liquide, 11 distributeurs de papier toilette, 12 distributeurs de papier essuie-mains, 11 distributeurs de désinfectant cuvette, 11 poubelles hygiéniques,

Inventaire accessoires et consommables sanitaires – Site d'Alès					
Etages / Nb Salariés	R-1 / 0	RDC /20	R+1 /10	R+2 /5	
Désinfectant cuvettes	2	3	3	3	
Papier hygiénique	2	3	3	3	
Essuie-mains papier	1	3	9	3	
Savon liquide	1	3	9	3	
Poubelles hygiéniques	2	3	3	3	

SITE DE BAGNOLS SUR CEZE : 3 WC, 3 lavabos, 3 distributeurs de savon liquide, 3 distributeurs de papier toilette, 2 distributeurs de papier essuie-mains, 3 distributeurs de désinfectant cuvettes, 3 poubelles hygiéniques.

Inventaire accessoires et consommables sanitaires – Site de BAGNOLS SUR CEZE	
Etages / Nb Salariés	1 ^{er} ETAGE /9 salariés
Désinfectant cuvettes	3
Papier hygiénique	3
Essuie-mains papier	3
Savon liquide	3
Poubelles hygiéniques	3

Les consommables devront être adaptés aux appareils et distributeurs dont l'organisme est propriétaire. En cas de casse ou dysfonctionnement d'un appareil/distributeur, le prestataire aura le changement à sa charge.

Ces éléments sont susceptibles de modification tant à la hausse qu'à la baisse en cas de déménagement ou de disparition d'un site d'exploitation.

2 2 - Jours de travail et horaires d'intervention

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

Les périodes d'intervention peuvent être modifiées en cours d'exécution d'un commun accord entre le prestataire et l'organisme.

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 C.C.T.P.

Le titulaire informe la Cpm du Gard de toutes modifications liées aux effectifs et aux volumes horaires.

GENERALITES	HORAIRES POUR INTERVENTION DU TITULAIRE	
	Du lundi au vendredi	Samedi/Dimanche/Jours fériés
SIEGE DE NÎMES	6h30-07h30 et 16h00-19h30 Le ménage se fera le soir et ne devra pas commencer avant 16h00 Aucune intervention ne s'effectue les samedis, dimanches et jours fériés sauf commande exceptionnelle En cas de fermeture exceptionnelle ou de fermeture programmée, les prestations seront effectuées la veille, sauf accord conjoint avec le titulaire. Une soixantaine de collecteurs de déchets sont ventilés sur des points de collecte à chaque étage et dans la cour	Non
SITE D'ALES	6h30-07h30 et 16h00-19h30 Le ménage se fera le soir et/ ou le matin mais ne devra pas commencer avant 16h00 l'après midi Aucune intervention ne s'effectue les samedis, dimanches et jours fériés sauf commande exceptionnelle En cas de fermeture exceptionnelle ou de fermeture programmée, les prestations seront effectuées la veille, sauf accord conjoint avec le titulaire. Des collecteurs de déchets sont ventilés sur des points de collecte à chaque étage.	Non
Site de Bagnols-sur-Cèze	6h00-07h30 et/ou 16h00-17h30 au choix du prestataire Si le ménage se fait le soir et il ne devra pas commencer avant 16h00 Aucune intervention ne s'effectue les samedis, dimanches et jours fériés sauf commande exceptionnelle	NON

	En cas de fermeture exceptionnelle ou de fermeture programmée, les prestations seront effectuées la veille, sauf accord conjoint avec le titulaire. Des collecteurs de déchets sont ventilés sur des points de collecte au sein de l'étage	
--	--	--

Le pouvoir adjudicateur informera le titulaire du calendrier des jours de fermeture de la caisse, occasionnant une non-intervention, voire des remises en état ou des nettoyages approfondis sur bons de commande.

ARTICLE 3 – DESCRIPTION DES PRESTATIONS A EXECUTER

3. 1 - Définition des fréquences et zones

Le présent accord-cadre comporte **2 types de prestations** :

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

Les fournitures de consommables et le nettoyage des locaux sont à prévoir pour chacune de ces zones en fonction des sites. La description est faite ci-dessous.

Les prestations et leurs fréquences sont décrites sous forme de tableaux établis selon le nombre de passages et présentés dans l'**annexe 3 du présent C.C.T.P.** Ces tableaux expliquent pour chaque type de local, les tâches à accomplir par le titulaire et le nombre de fois qu'elles doivent être exécutées dans le cadre des prestations programmées.

Les locaux ont été découpés en un nombre maximum de **10 « ZONES »** différentes (cf. annexe 3)

1. Accueil, zones attenantes et assimilés

- Comprend le hall d'accueil, le hall d'entrée et la salle d'attente, les box et bureaux du RDC

2. Cabinets médicaux

- Comprend les cabinets médicaux de la direction médicale et l'intégralité du centre d'examen de santé

3. Locaux d'hygiène / Sanitaires et assimilés

- Comprend les espaces sanitaires, les vestiaires et les douches

4. Espaces repas et détente et assimilés

- Comprend la salle de restauration et les différentes salles de pause/détente

5. Bureaux et assimilés

- Comprend les bureaux et les salles de réunions

6. Circulations et assimilés

- Comprend les couloirs et les cages d'escaliers et les escaliers

7. Locaux de stockage / techniques et assimilés

- Comprend les locaux techniques

8. Espaces extérieurs et sous-sols et assimilés

- Comprend le parking, le sous-sol et les cours

9. Locaux R-1 /R-2 – ATELIER ECONOMAT ARCHIVES AFFRANCHISSEMENT

- Comprend l'atelier, les pièces de stockage de l'économat et les salles de stockage des archives (hors zones avec position informatique de travail qui doivent être traitées comme des bureaux)

10. Entretien des vitres accessibles

- Comprend les vitreries accessibles (intérieures et extérieures) des cloisons et portes présentes dans les espaces intérieurs
- Comprend toutes les vitres accessibles sans matériel spécifique donnant sur l'extérieur du bâtiment : face intérieure et extérieure
- Comprend toutes les vitres inaccessibles (supérieur à 3 m) nécessitant l'utilisation de nacelles, d'alpinistes ou de perches ou tout autre moyen d'accès

3. 2 - Contenu des prestations programmées

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

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

Les sols	Thermoplastique, moquette, flotex, carrelage, parquet, pierres naturelles (marbre, travertin), ciment (brut ou peint), faux-plancher...
Les parois verticales, horizontales et vitres	Portes, cloisons, hublots, 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 des étudiants, d'accueil du public ou tout élément de décoration ou servant de support à l'information – incluant l'entretien courant des fontaines à eau
Les éléments sanitaires	Sols, parois verticales, cuvettes de toilettes, urinoirs, lavabos, éviers, douches, miroirs, robinetterie, distributeurs (savon, papier hygiénique, essuie-mains, appareils, ...), équipements, drain d'évacuation au sol...

Cette liste n'est pas exhaustive.

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

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

Les fréquences de nettoyage minimales pour obtenir la qualité requise sont précisées en annexe 3 du présent C.C.T.P.

Prestations de collecte sélective des déchets incluses dans le forfait

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

Le titulaire assure l'enlèvement des déchets selon les périodicités indiquées dans l'annexe 3 du présent C.C.T.P.

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

Même si des collecteurs de déchets seront mutualisés sur des zones communes, les déchets qui pourraient provenir des bureaux seront mis en poubelle.

Le tri des déchets devra être effectué en respectant les règles en vigueur.

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

Les déchets sont rassemblés dans les lieux affectés aux poubelles.

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

Transport des poubelles spécifiques pour la CPAM du Gard :

CPAM du Gard	Type de poubelle	Jour de sortie et de rentrée	Heure de sortie	Heure de rentrée
Siège de Nîmes	Poubelle verte	Lundi, mercredi et jeudi	18h30	Le lendemain
	Poubelle jaune	mardi	18h30	Le lendemain
Site d'Alès	Poubelle verte	Lundi mercredi	18h30	Le lendemain
	Poubelle jaune	mardi	18h30	Le lendemain
Site de Bagnols sur Cèze	Poubelle verte	Colonne ordures ménagères sur voie publique à disposition- dépôt quotidien		
	Poubelle jaune	mercredi	18h30	Le lendemain

Les containers seront nettoyés régulièrement (périodicité à définir avec le prestataire ou à définir en amont).

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

Il n'est nullement responsable de l'enlèvement par erreur (et par voie de conséquence, de leur disparition) d'objets ou papiers se trouvant dans les corbeilles ou récipients dont le contenu est destiné à être jeté.

Cas particulier des sites procédant à la collecte sélective des déchets :

Les locaux seront équipés à très court terme de poubelles séparées avec un bac pour les papiers, cartons, métal (déchets recyclés) et un bac pour les déchets non recyclés

Le titulaire doit déposer chaque catégorie de déchets dans les containers adaptés facilement identifiables et localisés dans les locaux réservés aux poubelles.

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

Le titulaire doit procéder au vidage des collecteurs en respectant le dispositif de collecte sélective mis en place au début du marché ou à tout moment au cours de l'exécution du marché.

Le vidage des collecteurs, ou autres contenants, de papier et emballage carton s'effectue sur une fréquence journalière.

À cet effet, le titulaire met à disposition de son personnel de nettoyage du matériel pour pouvoir prélever les déchets dans le respect de la collecte sélective (séparation des déchets papiers recyclables et emballages carton d'avec des déchets industriels banals).

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

Le titulaire fera tracer par ses équipes le nombre de containers sortis sur la voir publique, un tableau mensuel sera remis au pouvoir adjudicateur.

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

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

Le prestataire doit la fourniture et la mise en place des produits d'hygiène nécessaires dans les distributeurs prévus à cet effet (savons liquides, recharges en papier hygiéniques, recharges en papier essuie-mains...), dans les sanitaires conformément à l'article 2.1 du présent C.C.T.P.

Les consommables sanitaires sont les suivants :

- ◆ Le papier hygiénique ;
- ◆ Le désinfectant cuvette ;
- ◆ Les essuie-mains (papier) ;
- ◆ Le savon liquide ;
- ◆ Les sacs poubelles selon la norme NF ;

Les consommables devront être adaptés aux appareils et distributeurs dont la Cpm du Gard est propriétaire.

La gestion desdits consommables et l'approvisionnement devra être prévu en suffisance sur les différents sites pour éviter la rupture de service. Tout défaut d'approvisionnement que le pouvoir adjudicateur devrait combler sera mis à la charge financière du prestataire.

Le vidage et l'acheminement des déchets sanitaires dans les containers prévus sont des prestations comprises dans la mise en place des consommables sanitaires.

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

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

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

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

3. 3 - Les prestations à la demande en sus de celles prévues au forfait des prestations de l'annexe 3

Ces prestations et leur prix sont décrits en annexe 2 à l'acte d'engagement. Ce sont des prestations qui peuvent être commandés en plus de la prestation forfaitaire même si le forfait prévoit déjà un passage.

Les prestations de nettoyage ci-après s'exécutent sur bon de commande et sont rémunérées selon le bordereau de prix unitaires (BPU).

Elles comprennent à titre d'exemple les éléments suivants :

- ◆ Shampooinage des moquettes / flotex;
- ◆ Balayage humide des sols ;
- ◆ Aspiration des sols durs ;
- ◆ Aspiration des moquettes et tapis ;
- ◆ Dépoussiérage et lavage des sols ;
- ◆ Lavage des sols ;
- ◆ Lavage et détachage des sols ;
- ◆ Nettoyage mécanisé des sols carrelés et peints ;
- ◆ Lavage par auto laveuse pour les sols cimentés ;
- ◆ Mise en spray/ cire et lustrage des sols cirés ;
- ◆ Mise en spray/ cire et lustrage des sols thermoplastiques ;
- ◆ Mise en cire des parquets ;
- ◆ Spray cristallisant des sols en pierre marbrière ;
- ◆ Décapage et métallisation des sols thermoplastiques ;
- ◆ Aspiration des revêtements textiles ou moquettes murales ;
- ◆ Aspiration des cloisons en bois ;
- ◆ Shampooinage à sec des faux-planchers informatiques ;
- ◆ Lavage et décapage des tâches de graisse et d'huile (zones de parking) ;
- ◆ Nettoyage et lustrage des vitres inaccessibles intérieures et extérieures
- ◆ Dépoussiérage et lavage des stores extérieurs ;
- ◆ Dépoussiérage et lavage des stores intérieurs ;
- ◆ Nettoyage des congélateurs ;
- ◆ Nettoyage des réfrigérateurs ;
- ◆ Nettoyage et désinfection ;

- ◆ Salage ;
- ◆ Dénégement ;
- ◆ Nettoyage ponctuel dans la zone sanitaire ;
- ◆ Autre prestation de nettoyage ne figurant dans aucun des bordereaux de prix unitaires ;
- ◆ Fourniture de consommables sanitaires ;
- ◆ Shampouinage à sec des faux-planchers informatiques ;
- ◆ Lavage et décapage des tâches de graisse et d'huile (zones de parking) ;
- ◆ Balayage des cours, terrasses et porches d'entrées ;
- ◆ Nettoyage des cours, terrasses et porches d'entrées ;
- ◆ Vitrage d'accueil ;
- ◆ Cloisons et portes / portes coulissantes / tambour vitré ;
- ◆ Nettoyage des à-côtés vitrés des box d'accueil ;
- ◆ Vitrage et châssis intérieur et extérieur ;
- ◆ Nettoyage vitrerie haute intérieure à la perche ;
- ◆ Nettoyage vitrerie haute extérieure à la perche ;
- ◆ Nettoyage vitrerie intérieure par échafaudage ;
- ◆ Nettoyage vitrerie extérieure par échafaudage ;
- ◆ Nettoyage vitrerie extérieure haute par nacelle (supérieur à 10 mètres et y compris location nacelle) ;
- ◆ Nettoyage vitrerie intérieure haute par alpinistes ;
- ◆ Nettoyage vitrerie extérieure haute par alpinistes ;
- ◆ Aspiration du sol et des rainures ascenseur ;
- ◆ Lavage du sol ascenseur ;
- ◆ Nettoyage intérieur et extérieur des portes ascenseurs ;
- ◆ Maintien en état de propreté des interrupteurs et des barres d'appui ascenseur ;
- ◆ Nettoyage du miroir de l'ascenseur ;
- ◆ Nettoyage et désinfection des conteneurs ;
- ◆ Maintien en état de propreté des abords des conteneurs (balayage et ramassage des déchets) ;
- ◆ Nettoyage et désinfection des poubelles (salissures, coulures, etc.) ;
- ◆ Nettoyage spécifique covid/ ou autre pandémie.

Sont ainsi comprises dans les prestations à la demande, les prestations de nettoyage des vitreries à réaliser par le personnel du titulaire, à savoir :

- ◆ *Le nettoyage des châssis, rebords de fenêtre et vitres des portes et fenêtres donnant sur l'extérieur accessibles ;*
- ◆ *Le nettoyage des châssis, rebords de fenêtre et vitres des portes et fenêtres inaccessibles nécessitant l'utilisation d'alpinistes sur les deux façades, ou présentant des contraintes d'accès ou de nettoyage spécifiques ;*
- ◆ *La fourniture du matériel et des produits nécessaires à l'exécution de prestations.*

Le titulaire informera le responsable de site des contraintes d'intervention, afin de permettre à ce dernier de prendre toutes les mesures nécessaires à la bonne réalisation des prestations (information des personnels, restrictions de stationnement, etc.).

Cependant, il est parfois nécessaire d'avoir recours à des équipements ou des méthodes spécifiques à la charge du titulaire.

En conséquence, il appartiendra au titulaire de prévoir dans le cadre du présent marché, toutes sujétions techniques relatives au nettoyage des zones difficiles conformément aux règles de sécurité en vigueur.

Le titulaire pourra effectuer une nouvelle visite pour appréhender toutes les difficultés d'accès aux vitrages (accessibilité, hauteur, stationnement...).

Les prestations exceptionnelles de remise à niveau de propreté

Il s'agit des prestations de remise en état de propreté :

- ◆ Remise à niveau de propreté des sols carrelés ;
- ◆ Remise à niveau de propreté des sols thermoplastiques ;
- ◆ Remise à niveau de propreté des sols moquetés ;
- ◆ Remise à niveau de propreté des sanitaires (sols / murs / plafonds / appareils) ;
- ◆ Remise à niveau de propreté de la vitrerie accessible sans moyen d'élévation ;
- ◆ Lessivage des murs (peints, stratifiés, cloisons pleines...) ;
- ◆ Lessivage fauteuils / sièges en plastique ;
- ◆ Shampouinage sièges en tissu ;
- ◆ Lessivage armoire basse (extérieur) ;
- ◆ Lessivage armoire haute (extérieur) ;
- ◆ Lessivage bloc bureaux / caissons ;

- ◆ Lessivage rayonnage ;
- ◆ Remise à niveau de propreté des sols, parois verticales et horizontales et objets meublants d'un bureau ;
- ◆ Remise à niveau de propreté des sols en parquet, parois verticales et horizontales et objets meublants d'un bureau ;
- ◆ Remise à niveau de propreté des sols moquetés, parois verticales et horizontales et objets meublants d'un bureau ;
- ◆ Remise à niveau de propreté des sols, parois verticales et horizontales ;
- ◆ Remise à niveau de propreté des sols en parquet, parois verticales et horizontales ;
- ◆ Remise à niveau de propreté des sols moquetés, parois verticales et horizontales.

Les prestations de nettoyage et/ou de remise en propreté seront exécutées sur demande du pouvoir adjudicateur et suivant un planning défini en accord avec le titulaire.

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

Le titulaire assurera sur demande du pouvoir adjudicateur (bon de commande spécifique) la fourniture et la mise en place des équipements sanitaires désignés ci-après :

- ◆ Distributeur de pochettes sanitaires pour l'hygiène féminine ;
- ◆ Les conteneurs d'hygiène féminine ;

Le vidage et l'acheminement des déchets sanitaires susvisés dans les containers prévus à cet effet sont compris dans la prestation demandée.

La qualité des consommables se fera selon un choix présenté par le titulaire au pouvoir adjudicateur. Le pouvoir adjudicateur pourra soumettre au titulaire des prestataires répondant aux critères environnementaux attendus.

ARTICLE 4 – MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

4. 1 - Réunion préparatoire à la mise en place des prestations

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

A cette occasion, l'organisme bénéficiaire fournit le cas échéant au titulaire du marché l'ensemble des informations et documents disponibles nécessaires à la mise en place des prestations sur le site concerné.

Le titulaire ne peut se prévaloir des éléments constatés lors de cette visite pour modifier son annexe financière.

Lors de cette visite, il est réalisé un **état des lieux** du site contradictoirement avec le responsable du site.

Cet **état des lieux fait l'objet d'un procès-verbal** (cf. annexe 4 du C.C.T.P.) signé par les deux parties.

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

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

Cette réunion permet d'organiser et de rappeler le déroulement des prestations :

- présentation des interlocuteurs,
- présentation des prestations devant être effectuées,
- présentation des méthodes utilisées pour l'exécution de ces prestations,
- présentation des plannings, des jours et horaires d'interventions,
- rappel des obligations et responsabilités de chacune des parties, ainsi que du système de réfections et de pénalités.

L'organisme bénéficiaire fera une réunion préparatoire en rapport avec son bâtiment.

En conformité avec la proposition technique et financière, le titulaire du marché remet au plus tard dans les 7 jours (ou délai convenu d'un commun accord par écrit) qui suivent la réunion préparatoire un document synthétisant les prestations programmées et leurs modalités d'organisations.

Il indique ou rappelle pour chaque site, l'organisation proposée, les fiches de postes, les fiches méthodes et les procédures utilisées.

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

Cette planification peut être modifiée sur demande des deux parties et avec leur accord exprès.

4. 2 - Organisation du travail

4. 2. 1 - Modalités d'accès

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

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

Un récépissé de remise est établi et signé par le titulaire et l'organisme bénéficiaire.

En cas de perte ou de vol, l'organisme bénéficiaire en est avisé par le titulaire sans délai.

Toute perte, vol ou détérioration de ces moyens d'accès doit être signalée sans délai au responsable administratif ou son représentant.

Les exemplaires manquants sont remplacés aux frais du titulaire (double de clés, passe, changements de barillet ou de serrures, etc.).

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

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

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

4. 2. 2 - Locaux mis à disposition du personnel chargé d'exécuter les prestations

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

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

Si des locaux sont mis à disposition, ils doivent systématiquement être fermés à clé.

Le pouvoir adjudicateur ne peut être tenu pour responsable des éventuels vols et dégradations dans ces locaux.

Le stock pour les produits et les consommables sanitaires est limité aux quantités requises pour une durée d'un mois et se fera en respectant les normes et l'affichage de sécurité.

Toute précaution doit être prise pour que les produits ne laissent aucune trace sur le sol.

Le stockage en vrac de produits pulvérulents est interdit.

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

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

Il est interdit d'utiliser tout autre local.

Il est interdit de stocker des produits dangereux ou inflammables.

4. 2. 3 - Mise à disposition de fluides et énergie

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

Le choix des lieux de branchement des appareils électriques est à valider avec le représentant de l'organisme sur chaque site.

Les appareils du type auto laveuse, mono brosse ou autres demandant une puissance spécifique ne doivent pas être branchés sur des prises ne supportant pas cette puissance.

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

Le titulaire s'engage à ne faire aucune modification technique sur les installations ou aménagements existants des locaux visés par le présent marché.

Par ailleurs, ce dernier peut faire la demande de modification technique auprès du représentant de l'organisme bénéficiaire qui étudiera la demande.

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

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

4. 2. 4 - Matériels et équipements mis à disposition du titulaire

Le titulaire signale immédiatement au responsable de site, et confirme ensuite par écrit, toute défectuosité constatée avant ou pendant l'emploi des équipements, des matériels et des installations 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 équipements et 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 l'organisme et mises à la charge du titulaire.

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

1. de remettre à la disposition de l'administration tout équipement ou matériels défectueux pour réparation ;
2. de remettre, sur simple demande de l'administration, les équipements ou les matériels à sa disposition pour lui permettre d'assurer les opérations normales de contrôle et de maintenance.

4. 3 - Consignes particulières sur l'organisation du travail

4. 3. 1 - Confidentialité

Le titulaire et ses salariés ainsi que ses éventuels sous-traitants s'engagent à ne pas divulguer sous quelque forme que ce soit des informations, renseignements, documents dont ils ont ou auraient pu avoir connaissance à l'occasion de l'exécution de prestations.

1) Chaque Partie s'engage à :

Considérer comme strictement confidentielles toutes les informations qui lui seront communiquées par l'autre Partie, dans le cadre de l'exécution du présent Contrat. Les Parties entendent préciser que seront considérées comme confidentielles les données échangées entre les Parties tout au long de l'exécution du Contrat.

Chaque Partie s'engage à respecter le secret professionnel et le secret des affaires ainsi que les dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 sur l'informatique et les libertés modifiée et du règlement UE 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 appelé « règlement européen sur la protection des données ou « RGPD ».

Chaque Partie s'interdit, en conséquence, de divulguer, pour quelque cause que ce soit, lesdites informations, sous quelque forme, à quelque titre et à quelque personne que ce soit.

Le terme "Information Confidentielle" est défini comme toute information de quelque nature que ce soit et quelle que soit sa forme, écrite ou orale, y compris, sans que cela ne soit limitatif, tout écrit, note, copie, rapport, document, étude, analyse, dessin, lettre, listing, logiciel ou disquette, spécifications, chiffre, graphique, enregistrement sonore et/ou reproduction picturale, quel que soit son support.

2) Chacune des Parties s'engage notamment à :

Prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger l'accès aux informations confidentielles,

- Ne pas utiliser les informations confidentielles autrement qu'aux fins du Contrat,
- Ne pas utiliser les informations confidentielles à son profit ou au profit de tout tiers en dehors de la stricte application du Contrat,
- Ne pas divulguer les informations confidentielles à tout tiers non autorisé ou non concerné par l'objet du contrat,
- Ne pas utiliser les informations confidentielles pour toute action directe ou indirecte de conception, développement ou commercialisation de produits similaires ou concurrentiels à ceux de l'autre Partie,
- Ne divulguer les informations confidentielles qu'à ses seuls préposés ayant la nécessité de les connaître au titre de leur mission,
- Ne laisser accès aux informations confidentielles qu'à ceux de ses dirigeants, employés, mandataires, ou conseils devant y avoir accès pour la bonne exécution du Contrat et sous réserve du respect par ceux-ci de la présente obligation de confidentialité.

3) Chacune des Parties sera déliée de son obligation de confidentialité au cas où :

La divulgation des informations confidentielles serait exigée par la loi, les règlements, une décision judiciaire ou si cette divulgation était nécessaire pour mettre en œuvre ou prouver l'existence de droits en vertu du contrat,

Les informations confidentielles ont fait l'objet d'une mise à disposition au public assurée directement par l'autre Partie et sans restriction,

Les informations confidentielles sont déjà connues du public, ou sont tombées dans le domaine public en dehors de toute intervention de l'autre Partie,

4) Chacune des Parties s'engage à :

Respecter son obligation de confidentialité dès la signature du présent Contrat et pendant toute sa durée ainsi que pendant une période de cinq (5) ans à compter de la fin du présent contrat et pour quelque cause que ce soit.

5) règles de bonne conduite du personnel intervenant dans les locaux

Le personnel du titulaire s'engage à respecter des règles de bonne conduite conformes au service attendu objet du CONTRAT.

Le personnel du PRESTATAIRE s'interdira notamment :

- De fumer dans les locaux ;
- De faire entrer dans les locaux toute matière prohibée par la législation en vigueur ;
- D'accueillir dans les locaux des personnes étrangères au besoin du service ;
- D'utiliser du matériel propriété du BENEFICIAIRE à des fins personnelles : moyens de communication (ligne téléphonique, téléphone, fax, etc.), photocopieur, papeterie, etc.
- De porter atteinte à la disponibilité, l'intégrité et à la confidentialité du réseau informatique du BENEFICIAIRE. À ce titre, le personnel du PRESTATAIRE s'interdit :
 - De brancher quelque équipement que ce soit non strictement nécessaire à l'exécution des prestations sur le réseau électrique du BENEFICIAIRE (chargeur de smartphone, etc.) ;
 - De se connecter de quelque façon que ce soit sur le réseau informatique du BENEFICIAIRE (en filaire, en Wifi, etc.).

6) Engagement de discrétion et de confidentialité

(Le terme « Informations confidentielles » signifie toutes les informations que le titulaire reçoit du pouvoir adjudicateur, traite ou crée pour le compte de celui-ci).

Le titulaire et son personnel s'engagent :

- à ne pas divulguer à des tiers des informations qu'ils pourraient être amenés à connaître dans le cadre de leur activité chez le pouvoir adjudicateur ;
- à protéger les informations confidentielles du pouvoir adjudicateur dont ils ont connaissance ou qu'ils manipulent et à ne pas les divulguer à autrui ;
- à ne pas mettre à profit les activités qui leur ont été confiées pour recueillir ou rechercher intentionnellement des informations confidentielles du pouvoir adjudicateur sous quelque forme que ce soit ;

- à informer immédiatement le pouvoir adjudicateur de toute situation où de telles informations seraient recueillies par inadvertance, ou viendraient fortuitement à leur connaissance

7) Badges d'accès aux locaux

Les badges permettant l'accès aux locaux du pouvoir adjudicateur seront remis au titulaire dans le cadre de l'exécution du CONTRAT.

Le titulaire et son personnel s'engagent :

- à confier les badges uniquement au personnel concerné par l'activité du CONTRAT chez le pouvoir adjudicateur ;
- à utiliser les badges d'accès fournis uniquement dans le cadre de leur activité chez le pouvoir adjudicateur, et durant les horaires d'intervention convenus entre le titulaire et le pouvoir adjudicateur ;
- à assurer la protection physique des badges fournis afin d'éviter leur détérioration, perte ou vol ;
- à ne pas permettre à un tiers, par quel moyen que ce soit, de réaliser une association entre les dits badges et l'adresse du pouvoir adjudicateur objet du CONTRAT ;
- à avertir dans les plus brefs délais le pouvoir adjudicateur en cas de perte ou de vol de l'un ou des badges ;
- à restituer les badges au pouvoir adjudicateur à terminaison du CONTRAT.

4. 3. 3 - Protection des installations

Les opérations de nettoyage doivent être exécutées avec le plus grand soin.

Aucune dégradation des locaux, des installations, du mobilier et du matériel n'est tolérée.

Tout dommage causé aux installations, équipements, mobiliers et aux usagers sont à la charge du titulaire.

Pour permettre l'exercice d'un nettoyage optimum, le personnel peut déplacer le mobilier.

Néanmoins, il doit être manipulé avec précaution et remis scrupuleusement en place dans l'état initialement trouvé pour le bon fonctionnement des locaux.

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

Les engins de manutention utilisés doivent être munis de bandages caoutchoutés ou de pneumatiques.

Les produits et matériels doivent être conformes aux règles de sécurité en vigueur.

Les produits et matériels doivent assurer la conservation des surfaces traitées et ne pas être susceptibles de détériorer les surfaces nettoyées.

Ils doivent être compatibles avec les lieux dans lesquels ils sont utilisés.

Les sols ne doivent présenter aucune tâche, aucune détérioration, ni débris de quelque sorte que ce soit.

Le poids des engins doit être compatible avec la résistance des sols, planchers, terrasses.

L'utilisation des matériels ne doit pas éclabousser, ni tâcher les plinthes et les murs.

Le responsable de site 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.

Le branchement simultané de plusieurs appareils électriques sur la même prise, même par l'intermédiaire de fiche multiple est interdit.

Le travail en hauteur (échafaudages, nacelles ...) est obligatoirement conforme à la réglementation.

L'utilisation d'échelles est formellement interdite.

Le titulaire doit utiliser les moyens de levage appropriés (nacelle, camion nacelle, etc.) afin de respecter les règles de sécurité et être en accord avec la réglementation en vigueur.

Les fenêtres, une fois lavées doivent impérativement être verrouillées afin que celles-ci ne basculent pas intempestivement, la responsabilité du titulaire étant engagée.

Avant l'utilisation d'un camion nacelle, le titulaire doit prendre contact avec la Direction de l'organisme bénéficiaire pour programmer l'intervention (à fixer en fonction des conditions météorologiques et de leur conséquence sur la capacité de portance des sols) et établir un état des lieux contradictoire avant et à l'issue de la prestation.

Lors de l'entretien des surfaces vitrées, si des dispositifs autocollants ou fixes de signalétique sont en place, le titulaire doit entretenir les surfaces sans endommager lesdits dispositifs.

En cas de dommage, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'exiger le remplacement qui se fait à la charge du titulaire.

Le titulaire du marché doit s'assurer que les eaux usées sont systématiquement, après chaque prestation, jetées dans le vidoir lorsqu'il en existe un (en cas d'absence de vidoir, le titulaire évacuera ses eaux usées dans les sanitaires- WC, ceux-ci sont systématiquement nettoyés ensuite au moyen de détergent bactéricide).

Les matériaux combustibles, y compris les emballages en papier, carton, bois, matières plastiques, doivent être évacués sans délai des lieux d'exécution des prestations et au plus tard à la fin de chaque vacation.

Aucun chiffon en microfibre /lavette/ lingette/ ne doit être jeté dans les WC.

La non-observation de ces consignes donne lieu à l'application des pénalités forfaitaires définies dans le C.C.A.P.

4. 4 - Fin de service

Après chaque passage dans les lieux à nettoyer, les équipes doivent veiller à :

- ◆ Fermer correctement toutes les fenêtres;

- ◆ Éteindre les lumières des locaux non occupés ;
- ◆ Fermer à clé les portes des locaux non occupés ; si les locaux étaient fermés à clé lors de l'arrivée
- ◆ Fermer le local dont le personnel dispose après rangement des produits et matériels ;
- ◆ Signaler sur le cahier de liaison toute anomalie constatée (porte ou store ne fermant pas, problème électrique, éclairage, etc.) ;
- ◆ Fermer les portes donnant sur l'extérieur.
- ◆ **Veiller à ce que tous les volets du RDC soient baissés et ceux du 1er étage côté rue du cirque romain permettant ainsi une sécurisation optimale du bâtiment**

4. 5 - Interdictions

- ◆ Il est strictement interdit de fumer à l'intérieur du bâtiment ;
- ◆ Il est formellement interdit de monter sur des sièges pour l'exécution des travaux ;
- ◆ Le branchement sur des prises ondulées est interdit : ces prises étant strictement réservées aux matériels informatiques ;
- ◆ Le branchement simultané de plusieurs matériels électriques sur la même prise ordinaire, même par l'intermédiaire de fiches multiples, est interdit. Il est également formellement interdit de débrancher un appareil branché préalablement par les personnels ou usagers de l'organisme, même momentanément, pour utiliser l'arrivée du courant ; Il y a donc lieu de prévoir les rallonges nécessaires.
- ◆ L'usage du matériel et des équipements des locaux (notamment du matériel informatique, des appareils téléphoniques et copieurs) est interdit.

4. 6 - Consignes particulières

- ◆ Les poussières, détritiques, ordures, papiers, etc., provenant du nettoyage, doivent être déposés par l'équipe du prestataire dans des poubelles et conteneurs mis à disposition par l'organisme ;
- ◆ Les sacs poubelles supérieurs à 30 litres ne doivent pas être réutilisés mais systématiquement remplacés ;
- ◆ Une grande partie des locaux étant équipés d'ordinateurs, et notamment les bureaux, il est demandé au titulaire d'en assurer un entretien tendant à limiter le déplacement de poussière ;
- ◆ Le contenu des seaux et autres récipients de nettoyage doit être vidé dans les sanitaires. La chasse d'eau doit être systématiquement tirée et les sanitaires nettoyés au moyen d'un détergent bactéricide après vidage des seaux ;

Le stockage des produits est effectué dans les locaux prévus à cet effet et mis à la disposition par l'organisme.
L'usage de bacs de rétention pour le stockage des produits

4. 7 - Règles de sécurité et plan de prévention

Au titre des mesures de sécurité, l'organisme bénéficiaire s'engage à effectuer avec le titulaire du marché une inspection commune des locaux afin de délimiter les secteurs d'intervention, les zones à risques, les voies de circulation du personnel, les zones de stockage et d'approvisionnement (produits ménagers, eau chaude et froide...), les vestiaires et sanitaires mis à disposition du personnel affecté par le titulaire et globalement les risques professionnels.

Les observations faisant suite à cette inspection sont consignées dans un procès-verbal et signé par les deux parties.

Dans tous les cas et à la suite de l'inspection commune, un plan de prévention par site est établi en cas de risque identifié d'interférence entre les activités, les installations et les matériels de l'organisme bénéficiaire et du titulaire du marché (et ses éventuels sous ou cotraitants).

Celui-ci est obligatoirement écrit (contractuel) lorsque les prestations représentent un nombre total d'heures de travail prévisible supérieur ou égal à 400 heures sur une période égale au plus à 12 mois, ou si la prestation nécessite des travaux inscrits sur la liste des travaux dangereux définie par arrêté du 19 mars 1993, pris pour l'application de l'article R 4512-7 du Code du travail.

Le plan de prévention est établi de commun accord et rédigé par le titulaire au moment du démarrage du marché.

Il indiquera notamment de façon précise et détaillée, les éléments suivants :

- l'identification précise du titulaire et, le cas échéant, de son ou ses sous-traitants ou cotraitants ;
- pour chacun d'entre eux, les moyens et mesures de prévention prévus ou à mettre en œuvre pour chaque zone à risques ainsi que l'entité responsable de leur mise en œuvre (pouvoir adjudicateur ou titulaire du marché), soit : les équipements de sécurité collective et individuelle, les matériels et produits utilisés, les modes opératoires, la qualification des travailleurs (habilitations, formations hygiène et sécurité obligatoires...) ;
- les éléments relatifs à l'organisation des secours ;
- les instructions, consignes, informations et formations précises à donner aux salariés ;
- la liste des installations mises à disposition du prestataire (locaux, vestiaires, sanitaires...).

Une attention particulière est apportée sur les risques suivants :

- **Prévention des risques chimiques** : il est demandé au titulaire de respecter les principes de prévention réglementaires fixés par le Code du travail et notamment leur hiérarchie. Ainsi, les produits utilisés doivent être les moins dangereux possibles, en fonction de leurs risques effectifs, des modes opératoires doivent être clairement définis en intégrant à la fois les modalités d'utilisation mais aussi les consignes de sécurité (port des EPI, en cas d'accident...). Les salariés doivent connaître et mettre en œuvre ces différents éléments.
- **Prévention du risque lié au travail en hauteur** (nettoyage de vitres par exemple) : le plan de prévention doit être obligatoirement écrit. Il est exigé du titulaire du marché qu'il respecte la hiérarchie des

principes de prévention imposée par le Code du travail, en regard des équipements de sécurité de chaque site : à savoir, utiliser en priorité les équipements de protection collective (nacelle éventuelle pour extérieur et travail en façades), plateforme de travail individuelle (considérés comme des équipements de travail donc fournis par le titulaire du marché...). La solution d'utiliser des équipements de protection individuelle antichute n'est retenue qu'en dernier recours, dans le seul cas où les autres possibilités ne peuvent être envisagées, et sous réserve que les sites soient équipés en dispositifs d'ancrage. Les salariés doivent alors être dotés de leurs équipements de protection individuelle conformes et contrôlés, et être formés à leur utilisation.

Toute intervention en hauteur non protégée des salariés est interdite.

- **Prévention du risque de travail isolé d'un salarié** : ce type de situation doit être évitée chaque fois que possible. Néanmoins, le titulaire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens de prévention nécessaires pour que tous ses salariés puissent être rapidement secourus en cas de problème (organisation et/ou équipements de sécurité et/ou moyens de communication adaptés...).

Ainsi, l'organisme bénéficiaire s'engage notamment à :

- transmettre tous les éléments nécessaires à la prévention des risques professionnels des salariés du prestataire (plans de circulations éventuels, consignes de sécurité...) ;
- assurer la coordination générale des mesures de prévention ;
- alerter le titulaire du marché et ses éventuels sous-traitants ou cotraitants lorsqu'il est informé d'un danger grave concernant un des salariés du titulaire et ses éventuels sous ou cotraitants ; (article R 4511-8 du Code du travail) ;
- organiser des inspections et réunions périodiques afin de veiller à l'exécution des mesures arrêtées et de coordonner les nouvelles mesures adoptées lors du déroulement des prestations.

En contrepartie, le titulaire s'engage à :

- transmettre à ses salariés tous les éléments nécessaires à leur sécurité (consignes, instructions appropriées aux risques liés à l'interférence entre les activités, les installations et les matériels de l'organisme bénéficiaire et ceux du titulaire de l'accord-cadre ...) ;
- fournir à ses agents les équipements de travail et de sécurité nécessaires, adaptés à leur activité et conformes, en tenant compte de l'évaluation des risques de chaque situation et des principes de prévention imposés par le code du travail (équipements de travail adaptés, équipements de protection collective en priorité, équipements de protection individuelle éventuels, moyens individuels de communication, etc.) ;
- s'assurer du respect effectif par ses salariés des mesures de sécurité et des consignes ;
- ne faire intervenir sur les sites que des salariés qui auront préalablement été informés des consignes de sécurité, dotés des équipements de sécurité nécessaires, formés voire habilités (formations réglementaires hygiène et sécurité).

ARTICLE 5 – ENCADREMENT DU PERSONNEL

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

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

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

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

Les responsables de Sites et d'équipes doivent obligatoirement être dotés d'un moyen de communication rapide (téléphone portable) pour pouvoir être joints à tout moment (ces coordonnées sont à communiquer sur la liste nominative des personnels du titulaire, cf. article 6 du présent C.C.T.P.).

Rôle fonctionnel du « Responsable de site » :

Ce responsable devra avoir les compétences pour assurer :

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

Rôle fonctionnel des « chefs d'équipe » :

Ces chefs d'équipe devront avoir les compétences pour assurer :

- la surveillance et l'exécution du travail,
- la coordination du travail des agents de service,

- la formation des agents de service,
- la discipline,
- les délais de réalisation,
- la sécurité du personnel et des biens,
- la liaison avec le Client.

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

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

L'organisme bénéficiaire fournit avant le commencement des prestations et pour chaque site la liste des personnes référentes, responsables notamment du suivi et du contrôle des prestations.

Il s'engage à mettre à jour ces éléments.

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

Le titulaire précise dans son offre les modalités de gestion des remplacements.

Si un organisme bénéficiaire rencontre des difficultés d'exécution liées au personnel d'encadrement sur un site donné, il alerte dans les plus brefs délais, par écrit, le titulaire afin de rechercher une solution.

Si cela ne produit pas d'effet, le titulaire s'engage à nommer une autre personne sur le site.

ARTICLE 6 – LE PERSONNEL OEUVRANT

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

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

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

Le titulaire du marché s'engage à :

- Remettre à l'organisme bénéficiaire, au plus tard 7 jours avant le début d'exécution des prestations, une liste indiquant les noms des personnels intervenant sur le site (conformément aux éléments remis dans l'offre du titulaire) ;
- Tenir à jour cette liste en y faisant mention des modifications qui peuvent intervenir dans la composition du personnel, et à transmettre ces modifications à l'organisme bénéficiaire avant la prise de poste ;

- À observer les dispositions particulières que l'organisme bénéficiaire lui aura communiquées lors de la visite de site.

Si l'organisme bénéficiaire rencontre des difficultés d'exécution liées au personnel œuvrant sur un site donné, il alerte dans les plus brefs délais, par écrit, le titulaire afin de rechercher une solution.

Si cela ne produit pas d'effet le titulaire s'engage à nommer une autre personne sur le site.

L'organisme bénéficiaire peut demander l'interdiction de l'accès des locaux et le remplacement des personnels ne lui donnant pas satisfaction, notamment en cas de violence verbale ou physique ou en cas de défaillance grave dans l'exécution des prestations.

Cette demande fera l'objet d'une mise en demeure préalable. Si celle-ci reste sans effet, le titulaire se verra appliquer les pénalités prévues à l'article 11 du C.C.A.P.

ARTICLE 7 – TENUE DE TRAVAIL

Le titulaire du marché s'engage à fournir et à faire porter par son personnel, lors de l'exécution des prestations, une tenue vestimentaire en adéquation avec l'activité d'entretien et de propreté, comportant l'insigne spécifique (enseigne ou logo) de l'entreprise.

Cette disposition s'applique également aux éventuels sous-traitants du titulaire.

Aucun agent n'est admis s'il n'est pas revêtu de son vêtement de travail.

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

L'organisme fournira au prestataire un tour de cou et porte badge d'identification pour chacun des employés qu'ils devront porter de l'entrée sur site jusqu'à la sortie.

ARTICLE 8 – GREVE, ABSENCE, ARRÊT DE TRAVAIL ET SERVICE MINIMUM

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

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

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

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

En outre, le remplacement du ou des personnels absents doit s'effectuer dans les plus brefs délais (sous 48heures), permettant un service minimum.

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

Le titulaire et ses sous-traitants sont seuls investis du pouvoir de négociation que reconnaît aux dirigeants d'entreprises le Code du travail dans les articles qui régissent l'exercice du droit de grève.

La grève du personnel du titulaire et de ses sous-traitants ne saurait constituer, en aucune façon, un cas de force majeure ou d'imprévision permettant l'indemnisation du titulaire par l'organisme bénéficiaire.

ARTICLE 9 – MOYENS MATERIELS DU TITULAIRE

Le titulaire du marché fournit l'ensemble des produits et matériels nécessaires à la bonne exécution de l'ensemble des prestations de nettoyage prévues à l'accord-cadre.

Ces produits et matériels doivent être conformes à l'ensemble des spécifications environnementales définies à l'article 10 ci-après.

Ainsi, le titulaire du marché doit mettre à la disposition de son personnel le matériel nécessaire et adapté à la bonne exécution des prestations demandées et ce dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité en vigueur.

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

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

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

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

ARTICLE 10 – SPECIFICATIONS ENVIRONNEMENTALES

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

Ainsi, deux champs d'actions principaux permettent d'améliorer la qualité écologique d'une prestation de nettoyage des locaux :

1. L'utilisation de produits, consommables et matériels de qualité écologique ;
2. Les pratiques socio et écoresponsables de l'entreprise.

ARTICLE 11 – UTILISATION DE PRODUITS, CONSOMMABLES ET MATERIEL DE QUALITE ECOLOGIQUE

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

Dans le cas contraire, les pénalités prévues au C.C.A.P. sont appliquées.

11. 1 - Produits de qualité écologique

Nettoyants universels et nettoyants pour sanitaires

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

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

En complément, l'ensemble des produits utilisés dans le cadre du présent marché devra être exempt de phtalates, quelle qu'en soit la concentration ou la fonction dans la formulation (plastifiant, parfum, solvant ou tout autre usage).

Le titulaire devra être en mesure de justifier cette exigence par la production, à première demande de l'organisme bénéficiaire, des fiches techniques, fiches de données de sécurité (FDS) ou d'une attestation du fabricant certifiant l'absence de phtalates.

Produits destinés à des applications spéciales, tels que les “produits à dosage automatique”, les détartrants ou les désinfectants

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

- H334 - H317 - H318 (substances sensibilisantes)
- H351- H350 - H340 - H350i - H360F - H360FD - H360D - H360f - H361d - H361fd - H341- H360Fd
- H400 - H410 - H412 - H413 - H420 (dangers pour l'environnement)
- H370 (effets irréversibles)

Biodégradabilité des produits

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

Concentration des produits

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

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

Dispositifs de dosage

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

Emballage

Le titulaire du marché doit favoriser les produits ayant un emballage rechargeable et réutilisable.

A minima, les emballages doivent être recyclables.

Tous les contenants doivent être étiquetés.

Les produits et les risques encourus doivent être clairement identifiés (codes couleur, pictogramme, etc.).

Le titulaire doit fournir des instructions et préconisations afin d'éviter le surdosage des produits utilisés.

11. 2 - Consommables de qualité écologique

Le titulaire ne doit pas utiliser de lingettes jetables.

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

11. 3 - Consommables de qualité écologique

Le titulaire doit privilégier l'usage de matériels à vapeur.

Les systèmes d'aspiration doivent être équipés de filtres absolus.

Le titulaire doit privilégier l'usage de matériels économes en énergie et économes en eau.

ARTICLE 12 – PRATIQUES SOCIO ET ECO RESPONSABLES DE L'ENTREPRISE

12. 1 - Horaires d'exécution des prestations en journée

Les interventions ont lieu à l'intérieur de la plage horaire déterminée par la Cpm du Gard pour chacun de ses sites, l'horaire exact étant fixé en concertation entre le titulaire et le responsable de site.

12. 2 - Formation

Le titulaire s'assure que ses agents de propreté sont formés régulièrement à l'organisation du travail (zones de travail, équipements, rangement, etc.), l'utilisation du matériel, la manutention et les bonnes postures, la lecture des étiquettes, les règles de manipulation et le dosage des produits, la toxicité des produits, les risques électriques, la prévention des accidents, l'utilisation d'équipement de protection individuelle adaptée, les premiers soins et l'alerte des premiers secours.

Le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité d'exiger les attestations de formations datées et signées des personnes affectées sur les sites.

En cas d'absence de production sous 5 jours, le pouvoir adjudicateur ou son représentant convoquera le titulaire afin que celui-ci justifie la non-production.

Le Titulaire devra fournir les plans de formation de son personnel sur site à l'organisme bénéficiaire.

Les besoins en formation des agents de service, ainsi que la planification de celles-ci doivent être adaptés aux besoins et spécificités de l'organisme bénéficiaire.

Les frais de formation sont à la charge du Titulaire.

Annuellement, le Titulaire procédera à une évaluation professionnelle de son personnel.

L'ensemble des procédures proposées devra être décrite par le Titulaire dans le mémoire technique.

Ces points pourront être vérifiés en cours de marché.

12. 3 - Acheminement du personnel

Le pouvoir adjudicateur est favorable à ce que le titulaire porte une attention particulière à la prise en compte de l'acheminement du personnel vers les sites d'intervention, en raison de la multitude de sites à prendre en charge, de l'isolement de certains d'entre eux, de leur absence ou mauvaise desserte par les transports en communs (fréquences, horaires, etc.).

Cette prise en compte peut résulter de la politique de déplacement de l'entreprise.

12. 4 - Gestion des ressources

Le pouvoir adjudicateur exige du prestataire que celui-ci sensibilise les agents affectés sur site aux pratiques qui limitent l'éclairage systématique de tous les locaux lors de la prestation et limitent les déperditions thermiques.

En général, l'aération des locaux est à effectuer en fonction des conditions atmosphériques (en hiver ouverture des fenêtres seulement les 10 minutes nécessaires à l'aération des locaux, sauf prescriptions particulières).

Une attention particulière est également portée sur les consommations d'eau.

12. 5 - Gestion des déchets

Il est attendu du prestataire que la collecte des déchets se fasse dans des bacs, contenants spécifiques mis en place à cet effet, le cas échéant.

Le prestataire s'assurera que ces déchets sont regroupés et évacués dans la zone de stockage dédiée (voir article 3.2 du C.C.T.P.).

Un suivi d'évacuation devra être rempli par le prestataire de manière hebdomadaire (nombre de conteneur OM / carton- papier / plastique évacués par semaine)

ARTICLE 13 – CONTRÔLE DES PRESTATIONS ET SUIVIS

13. 1 - Etat de propreté au début du marché

Avant le début d'exécution des prestations ou au plus tard dans les quinze jours qui suivent, le titulaire prend contact avec le responsable du site pour établir un état des lieux contradictoire.

Cet état des lieux porte sur la totalité ou sur une partie des locaux.

Cet état des lieux fait l'objet d'un procès-verbal (cf. annexe 4 au présent C.C.T.P.) signé par les deux parties.

Le titulaire peut indiquer au responsable du site les actions correctrices dont il conseille la réalisation en supplément du forfait, pour mise en conformité du site.

A défaut de la réalisation de cet état des lieux, le site est réputé en bon état de propreté.

13. 2 - Autocontrôle

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

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

Chaque semestre, le titulaire fournit au responsable de site, les comptes rendus ou les relevés résultant de cet autocontrôle.

Il doit les intégrer dans le dossier d'exploitation du site.

13. 3 - Les contrôles contradictoires

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

Les différents types de contrôles sont :

- les contrôles programmés ;
- les contrôles inopinés.

13. 4 - Les contrôles programmés

Les contrôles ont pour objet de vérifier que le niveau de qualité est conforme à celui attendu.

Le contrôle programmé peut être mensuel, trimestriel ou semestriel, à la libre appréciation du référent et responsable du site ; à tout moment de l'exécution du marché, la fréquence de ces contrôles pourra être modifiée par le référent.

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

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

En l'absence du titulaire, les résultats du contrôle lui seront transmis.

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

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

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

13. 5 - Les contrôles inopinés

Ils ont pour objet de réagir à une dégradation manifeste de la qualité des prestations ne correspondant pas à l'obligation de résultat.

La date, l'heure, les zones sont choisies par l'organisme bénéficiaire.

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

Le résultat du contrôle inopiné traduisant une situation très dégradée est transmis au titulaire pour déclenchement d'actions correctrices immédiates.

Sans préjudice de l'application des pénalités, des contrôles contradictoires doivent être programmés indépendamment de la fréquence minimale contractuelle, jusqu'au constat d'une situation conforme.

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

13. 6 - Fiche de contrôle

La fiche de contrôle ainsi que la fiche explicative sur la méthode à utiliser figurent en annexe 5 au présent C.C.T.P.

Les modalités du contrôle sont les suivantes :

- Il s'agit d'un contrôle visuel : chaque point de contrôle donne lieu à une note : note 4 = très bon, note 3 = bon, note 2 = moyen, note 0 = mauvais.
- Le contrôle peut être effectué dans toutes les zones (« circulations, halls, ascenseurs et escaliers », « bureaux et banques d'accueil », « salles de réunion », « espaces détente », « sanitaires », « abords extérieurs », « espaces spécifiques », « surfaces vitrées », etc.) avec un nombre minimum de 2 zones à contrôler, sans obligatoirement contrôler l'ensemble des zones.
- Le contrôle doit porter sur un échantillon de la zone et non sur la totalité des superficies de la zone.
- L'échantillon de la zone peut être différent à chaque contrôle.
- À l'intérieur d'une zone, toutes les prestations ne font pas obligatoirement l'objet d'un contrôle. Dans ce cas, la ligne concernée est neutralisée (aucune note).
- La notation du point de contrôle 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 d'une prestation, la note attribuée à la prestation est égale à zéro.

Chaque résultat est porté sur la fiche afin de déterminer le pourcentage de qualité atteint lors du contrôle.

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

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

La fiche doit être renseignée par le représentant de l'organisme bénéficiaire et le titulaire, à la fin de chaque contrôle.

Chaque partie a la possibilité d'y porter des observations.

13. 7 - Suivi quotidien sur site

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

Le responsable de site :

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

Le titulaire :

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

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

Lorsqu'un dysfonctionnement sur la qualité de service est signalé par le responsable de site, le titulaire doit y remédier dans le délai auquel il s'est engagé dans son mémoire technique.

En toute hypothèse, le titulaire remédie au dysfonctionnement dans un délai maximal de 7 jours calendaires.

13. 8 - Reporting

Afin de s'engager dans une démarche d'amélioration de la qualité, différents niveaux de communication seront établis avec le Titulaire.

13. 9 - Rapport d'activité trimestriel

Le Titulaire devra fournir un rapport d'activité trimestriel.

Ce rapport comportera :

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

- autres : échancier des formations du personnel...

En cas de difficultés contractuelles particulières rencontrées, la Cnam du Gard pourra demander la tenue d'une réunion avec le prestataire.

Il sera fait état, au cours de ces réunions des moyens permettant d'améliorer les aspects :

- qualitatifs
- organisationnels
- sociaux
- sécuritaires
- environnementaux.