

MARCHÉ N°2026-001

MARCHÉ DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES

Prestations de nettoyage des locaux et de la
vitrierie de l'École nationale des chartes (ENC-
PSL) située au 65, rue de Richelieu – 75002
Paris.

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (CCTP)

Le présent CCTP comporte 29 feuilles numérotées de 1 à 29.

SOMMAIRE DU CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

Article 1 : PARTIES CONTRACTANTES	5
Article 2 : OBJET DU MARCHÉ	5
Article 3 : PRÉSENTATION DU BÂTIMENT ADMINISTRATIF ET PÉDAGOGIQUE DE L'ENC	5
Article 4 : CONDITIONS GÉNÉRALES D'EXÉCUTION DU MARCHÉ : PÉRIMÈTRE DE LA MISSIONS ET OBJECTIFS PRINCIPAUX	7
4.1 : Périmètre de la mission	7
4.2 : Objectifs principaux de résultats	7
4.2.1 : Principe	7
4.2.2 : Objectifs principaux	7
4.3 : Prise en charge du site	8
4.3.1 : Principe	8
4.3.2 : Modalités d'exécution	8
4.4 : Réalisation des prestations de base	9
4.4.1 : Management du marché	9
4.4.1.1 : Principe	9
4.4.1.2 : Surveillance des prestations	9
4.4.1.3 : Outils de mesures et de suivi	10
4.4.1.4 : Matériels, produits, fournitures et consommables	10
4.4.1.5 : Désordres	11
4.4.2 : Nettoyage et entretien des locaux	11
4.4.2.1 : Description des locaux et ouvrages	11
4.4.2.2 : Description et limites de prestations	11
4.4.3 : Nettoyage des abords	13
4.4.3.1 : Description des abords	13
4.4.3.2 : Description et limite des prestations	14
4.4.4 : Nettoyage de la vitrerie	14
4.4.4.1 : Description et limites des prestations relatives à la vitrerie extérieure	14
4.4.4.2 : Description et limites des prestations relatives à la vitrerie intérieure	14
4.4.5 : Enlèvement des déchets	15
4.5 : Réalisation des prestations annexes	15
4.6 : Démarche environnementale	15
Article 5 : CONDITIONS GÉNÉRALES D'EXÉCUTION DU MARCHÉ : MOYENS HUMAINS ET TECHNIQUES	16

5.1 : Définition des intervenants	16
5.1.1 : Représentant du pouvoir adjudicateur	16
5.1.2 : Représentant du titulaire	16
5.1.3 : Intervenants mis en place par le titulaire	18
5.2 : Règles applicables au personnel d'intervention	18
5.2.1 : Habilitations	18
5.2.2 : Qualification et formation	19
5.2.3 : Gestion des absences	19
5.2.4 : Assistance technique	19
5.2.5 : Comportement	20
5.2.6 : Discipline	20
5.2.7 : Responsabilité sociale	20
5.3 : Définition des moyens et fournitures	21
5.3.1 : Vêtements de travail	21
5.3.2 : Moyens et fournitures à la charge du titulaire	21
5.3.2.1 : Fourniture des équipements de protection individuelle	21
5.3.2.2 : Fourniture de l'outillage	21
5.3.2.3 : Fourniture des moyens de communication	21
5.3.2.4 : Fourniture des produits et consommables	22
5.3.2.5 : Fournitures diverses	22
5.3.3 : Moyens et fournitures à la charge du pouvoir adjudicateur	22
5.3.3.1 : Locaux mis à la disposition du titulaire	22
5.3.3.2 : Fournitures et consommables à la charge du pouvoir adjudicateur	23
5.3.3.3 : Moyen d'accès	23
5.3.3.4 : Matériels et objets confiés au titulaire	23
Article 6 : CONDITIONS D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS	23
6.1 : Procédure d'intervention	23
6.1.1 : Heures ouvrées (fermetures annuelles)	23
6.1.2 : Horaires d'intervention	24
6.1.3 : Interventions programmées	24
6.1.4 : Délais d'intervention	24
6.2 : Gestion technique	24
6.2.1 : Enregistrement de la prestation	24
6.2.2 : Suivi des demandes d'intervention	25
6.2.3 : Protection des installations existantes	25

6.2.4 : Signalisation des travaux	25
6.3 : Sécurité des personnes et des biens	25
6.3.1 : Règles générales de sécurité	25
6.3.2 : Plan de prévention	26
6.3.3 : Mesures de sécurité	26
6.3.4 : Pollution et déchets	27
6.3.5 : Procédure en cas de sinistre	27
6.3.6 : Plan de continuité d'activité	27
6.4 : Suivi qualité	27
6.4.1 : Réunions périodiques	27
6.4.2 : Contrôle et suivi des prestations	28
6.4.3 : Qualité	28

PREAMBULE

L'Ecole nationale des chartes (ENC) est un grand établissement d'enseignement supérieur dédié aux sciences et à la recherche en Histoire. À la pointe de la recherche historique, dont elle renouela en profondeur les méthodes dès sa fondation en 1821, elle n'a cessé d'accompagner la progression des méthodes historiques et la modernisation des métiers de la conservation, jusque et y compris dans l'actuelle application des humanités numériques à ces secteurs.

Depuis le 3 octobre 2014, les locaux administratifs et pédagogiques de l'École ont pris place au 65, rue de Richelieu à Paris (75002).

ARTICLE 1 : PARTIES CONTRACTANTES

Les parties contractantes sont :

L'École nationale des chartes, 65, rue de Richelieu – 75002 Paris, pouvoir adjudicateur au sens de l'article 2 du code des marchés publics et représentée par son Administrateur provisoire.

Et

L'entreprise attributaire du marché, ci-après, désignée le titulaire.

ARTICLE 2 : OBJET DU MARCHÉ

Les stipulations du présent cahier des clauses techniques particulières (CCTP) concernent l'exécution du marché de prestations de services relatif au nettoyage des locaux et de la vitrerie de l'École nationale des chartes située au 65, rue de Richelieu – 75002 Paris. Il est entendu que les espaces extérieurs attachés au bâtiment font parties intégrantes du présent marché.

Ces missions de nettoyage et d'entretien des locaux ont pour objectif de garantir un niveau de service optimal (niveau de propreté optimal) pour l'intégralité du site et garantir la continuité de service.

ARTICLE 3 : PRÉSENTATION DU BÂTIMENT ADMINISTRATIF ET PÉDAGOGIQUE DE L'ENC

L'établissement est classé ERP (établissement recevant du public) de type R (établissement d'enseignement) et de 4e catégorie (300 personnes maximum).

Le bâtiment date de 1932, sa réhabilitation a pris fin en 2014.

Il occupe une parcelle de 351 m², entourée de chaque côté par des bâtiments mitoyens.

Le bâtiment possède un niveau de sous-sol, un niveau de rez-de-chaussée en partie surélevé par rapport à la rue et huit étages. L'ensemble représente 1 616 m² de surface utile.

L'entrée s'effectue sur sa façade principale, en retrait de l'alignement sur la rue de Richelieu. La façade arrière donne sur une courrette intérieure.

Le bâtiment du 65, rue de Richelieu est composé des espaces suivants :

Sous-sol	Locaux techniques Locaux de stockage et d'archivage Locaux à déchets Sanitaires
Rez-de-chaussée	Hall d'accueil Salle de conférence (avec régie, local de stockage, vestiaires) Office Sanitaires
1e étage	Salles de cours (2) Sanitaires
2e étage	Salles de cours (2) Foyer des élèves / étudiants Cour intérieure Sanitaires Terrasse
3e étage	Salle de cours (1) Bureaux et espaces administratifs Sanitaires
4e étage	Bureaux et espaces administratifs Sanitaires
5e étage	Bureaux et espaces administratifs Salle de réunion (1) Foyer des personnels PMR Sanitaires
6e étage	Bureaux et espaces administratifs Sanitaires
7e étage	Bureaux et espaces administratifs Salle de réunion (1) Sanitaires
8e étage	Bureau syndical Foyer des personnels Locaux techniques

Les plans du bâtiment du 65, rue de Richelieu sont consultables à l'École nationale des chartes durant les délais de publicité du marché. Une demande de rendez-vous doit-être effectuée auprès du service patrimoine, logistique et prévention (entre le lundi 29 juin et le vendredi 10 juillet) :

david.laigle@chartes.psl.eu

ARTICLE 4 : CONDITIONS GÉNÉRALES D'EXÉCUTION DU MARCHÉ : PÉRIMÈTRE DE LA MISSIONS ET OBJECTIFS PRINCIPAUX

4.1 : Périmètre de la mission

Les prestations concernent le nettoyage et l'entretien des locaux administratifs et pédagogiques de l'École nationale des chartes par des spécialistes.

Les impératifs sont les suivants :

- mettre en place de façon méthodologique et qualitative les prestations ;
- réaliser les prestations selon la réglementation applicable au site ;
- établir et mettre à jour des supports d'exploitation ;
- suivre et gérer les demandes d'intervention du pouvoir adjudicateur ;
- avoir une réelle politique de développement durable.

4.2 : Objectifs principaux de résultats

4.2.1 : Principe

Le présent marché est à obligation de résultats avec la mise en œuvre des moyens minimaux.

Le titulaire recherche, de façon continue, l'organisation optimale des méthodes pour assurer une qualité de service optimum.

Le respect des objectifs se traduit par :

- le respect des consignes de fonctionnement et les standards définis par le pouvoir adjudicateur ;
- le plus haut niveau de satisfaction du pouvoir adjudicateur.

4.2.2 : Objectifs principaux

Nettoyage et entretien des locaux et des abords :

Les prestations de nettoyage et d'entretien ont pour but de maintenir un haut niveau d'hygiène et un aspect visuel de grande qualité.

Remplacement des éléments de mobiliers (exclusivement dans les sanitaires) :

Les poubelles (30 litres, à pédale, inox brillant), lunettes de WC, brosses WC (inox brillant), désodorisants et distributeurs de papier essuie-mains, possiblement cassés dans les sanitaires devront être remplacés de sorte que soit maintenu un haut niveau d'hygiène et un aspect visuel de grande qualité.

Nettoyage de la vitrerie :

Les prestations de nettoyage et d'entretien ont pour but de maintenir un haut niveau d'hygiène et un aspect visuel de grande qualité.

4.3 : Prise en charge du site

4.3.1 : Principe

La prise en charge du site a pour objet de mettre en œuvre le plus rapidement possible et le plus efficacement possible les prestations au titre du présent marché.

La prise en charge du site comprend :

- la prise de connaissance des installations ;
- la mise en place de l'organisation de la mission ;
- la mise en place des moyens techniques.

Ces prestations sont entreprises par le titulaire dès la date de prise d'effet du marché fixée le 24 octobre 2026. Aussi sera-t-il nécessaire d'organiser au moins une réunion en amont (dès la notification du marché), afin d'être opérationnel à cette date.

4.3.2 : Modalités d'exécution

Prise de connaissance des installations :

Les moyens humains minimaux prévus par le titulaire sont mis en place dès la prise d'effet du marché.

Durant la période entre la notification et la date de prise d'effet du marché (le 24 octobre 2026), le titulaire s'assure que son personnel appréhende correctement le site, ses contraintes et ses spécificités. Durant cette période, le titulaire assure la formation de son personnel à la réalisation des prestations.

Mise en place de l'organisation de la mission et des moyens techniques :

Parallèlement à la prise de connaissance des installations, le titulaire doit mettre en place l'organisation et les moyens techniques lui permettant d'être totalement opérationnel à partir du 24 octobre 2026.

L'organisation de la mission et les moyens techniques comprennent :

- l'organisation et la mise en place des intervenants prévus pour le marché ;
- la prise de connaissance par les intervenants des prestations et des obligations de résultats demandés ;
- la mise en place des outils et des moyens pour réaliser l'ensemble des prestations demandées ;
- la fourniture et la mise en place des équipements nécessaires (distributeurs, etc.) ;
- la constitution d'un stock de produits et de consommables ;
- l'élaboration de l'ensemble des documents d'exploitation (fiches produits, fiches d'autocontrôle, etc.) ;
- l'élaboration et la mise en place de méthodes d'organisation, de suivi et d'autocontrôle des prestations ;
- la mise en place d'un outil de suivi des prestations (technique et financier) selon les garanties de résultats exigées ;
- la rédaction du plan de prévention avant toute intervention du titulaire ;
- la rédaction du plan d'assurance qualité ;
- la rédaction du plan de continuité de l'activité.

4.4 : Réalisation des prestations de base

4.4.1 : Management du marché

4.4.1.1 : Principe

Au titre du management de ce marché public, le titulaire est chargé du suivi opérationnel ainsi que du suivi qualité et environnemental.

Le management du marché comprend :

- la gestion administrative du marché ;
- les relations avec le pouvoir adjudicateur ;
- la coordination avec les représentants du pouvoir adjudicateur ;
- les conseils et l'assistance technique auprès du pouvoir adjudicateur ;
- l'encadrement hors site et sur site ;
- le management général des intervenants par le personnel d'encadrement du titulaire ;
- la formation des personnels du titulaire ;
- la gestion des demandes d'intervention ;
- la gestion des stocks de produits et des consommables ;
- les opérations d'autocontrôle de la qualité des prestations ;
- la transmission d'un bilan carbone annuel.

4.4.1.2 : Surveillance des prestations

La surveillance des prestations doit être définie, organisée, réalisée et continuellement améliorée par le titulaire de manière à obtenir un niveau de qualité optimal.

La surveillance est constituée des rondes d'autocontrôle et du suivi quotidien des demandes d'intervention.

Suivi des demandes d'intervention :

Le suivi des demandes d'intervention est assuré quotidiennement. L'objectif de ce suivi est de permettre une prise en charge rapide des demandes, en vue de respecter les délais d'intervention. Le titulaire supervise les opérations de prise en charge des demandes.

Rondes d'autocontrôle :

Le titulaire doit effectuer une fois par semaine une ronde lui permettant :

- de contrôler que les prestations effectuées sur la période ont été correctement réalisées ;
- de mesurer les indicateurs de qualité définis ;
- de répertorier les éléments de mobiliers détériorés à remplacer (exclusivement dans les sanitaires).

Documents :

Le titulaire doit la tenue des documents de gestion et d'organisation de ses prestations (fiche de transmission des demandes du pouvoir adjudicateur, fiches d'autocontrôle, gestion des stocks, etc.) établis en format informatique modifiable. Les documents de ce type sont transmis au pouvoir adjudicateur par courriel. Le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de demander un exemplaire papier des documents périodiques. Le pouvoir adjudicateur doit pouvoir consulter ces documents, renseignés régulièrement par le titulaire et maintenus sur le site.

Le titulaire doit l'établissement et la fourniture des documents de suivi de ses prestations et d'information du pouvoir adjudicateur (planning d'intervention, fiches produits, comptes-rendus d'incidents, rapport mensuel, etc.). Tout retard dans la transmission de ces documents est sanctionné par l'application des pénalités prévues au présent marché.

Un cahier de liaison restera dans l'enceinte de l'établissement. Il intégrera l'émargement pour chaque agent quotidiennement (heure d'arrivée, heure de départ, tâches du jour).

Le titulaire propose les modèles de documents dès le premier trimestre de prise d'effet du marché. Ces modèles sont transmis au pouvoir adjudicateur qui a 15 jours pour faire part de ses observations. Celles-ci doivent être prises en compte dès le rapport suivant. Les rapports peuvent être amenés à évoluer dans le temps. Chaque remarque du pouvoir adjudicateur est prise en compte par le titulaire dans les rapports suivants. Le titulaire est toutefois responsable de la cohérence et de la pertinence des informations fournies.

Les documents doivent être élaborés pour permettre : une lecture rapide (présentation générale soignée, graphes explicites, etc.), une recherche efficace des informations (sommaire organisé, classement similaire entre rapport, utilisation de codification simple et mnémotechnique, etc.).

4.4.1.3 : Outils de mesures et de suivi

Le titulaire doit mener une réflexion sur la mise en œuvre d'un plan de gestion de la qualité sur les bases des indications du présent marché et du mémoire qu'il remet avec son offre. Ce plan de gestion établit les règles, les principes, les objectifs, les méthodes de calcul et le suivi des indicateurs.

Le titulaire doit respecter les exigences fixées par le pouvoir adjudicateur quant à la qualification des résultats obtenus. Le but recherché est une approche objective de la qualité de service.

La méthodologie du contrôle qualité repose sur la mise en œuvre de tests conduisant à une notation mensuelle (transmise au pouvoir adjudicateur). Cette approche permet au titulaire d'appréhender le niveau de qualité à atteindre et de décider des moyens à mettre en œuvre pour y parvenir. La comparaison des résultats obtenus par rapport aux objectifs permet de déterminer les mesures correctives à adopter. Si nécessaire, les indicateurs permettent le calcul de pénalités pour le non-respect de l'engagement de résultats.

4.4.1.4 : Matériels, produits, fournitures et consommables

Les matériels, produits, fournitures et consommables sont pris en charge forfaitairement par le titulaire.

Les matériels et produits de nettoyage sont mis en place par le titulaire et doivent être définis en fonction des surfaces à traiter et aux exigences en termes d'environnement (matériels peu consommateurs d'eau et d'énergie, matériels adaptés au tri-sélectif, produits avec écolabel, etc.).

Le titulaire assure la présence permanente des fournitures et consommables nécessaires (poubelles, pots, brosses, supports à papier hygiénique, distributeurs à savon, systèmes sèche-mains, etc.) et de manière générale, de tous les équipements nécessaires à l'utilisation des sanitaires et prend en charge forfaitairement leur remplacement.

Le titulaire assure la gestion du stock de matériels, produits, fournitures et consommables, pour lesquels il doit veiller en permanence à la présence permettant de réaliser les prestations sans interruption et ce compris les recharges des distributeurs de produits (papier hygiénique, savon, etc.).

4.4.1.5 : Désordres

Des rondes journalières sont réalisées sur l'ensemble des espaces afin de s'assurer qu'il n'est pas nécessaire de déclencher une intervention spécifique de nettoyage à la suite d'un désordre.

L'enlèvement des graffitis, papiers autocollants ou adhésifs, etc. de toute nature doit se faire avec toutes les précautions nécessaires pour ne pas endommager les supports.

Lors des travaux de nettoyage, le titulaire doit prendre toutes les mesures de protection afin d'éviter les coulures ou projections sur les surfaces connexes (bas de portes, etc.). En cas de problème, il a en charge la remise en état des surfaces souillées avec les moyens et méthodes adaptés.

4.4.2 : Nettoyage et entretien des locaux

4.4.2.1 : Description des locaux et ouvrages

Les revêtements de sols sont constitués des matériaux suivants :

- linoléum : 1 210 m² ;
- parquet : 123 m² ;
- pierre : 488 m² ;
- carrelage en grès émaillé anti-glissement : 115 m² ;
- peinture de sol anti-poussière : 270 m² ;
- tapis de sol : 12 m².

Les murs sont principalement revêtus de peinture avec présence ponctuelle d'habillage bois et de revêtement décoratif. Les murs des sanitaires et vestiaire sont revêtus de faïence.

La surface de la vitrerie (complète ; incluant fenêtres, portes-fenêtres, cloisons vitrées, garde-corps, vitrines, hors miroirs) correspond à 351,42 m², à multiplier par deux pour les deux faces. À noter que la surface totale des vitrages à nettoyer présentant un risque particulier d'accès, situés aux 2^e, 3^e, 4^e et 5^e étages, est de 4,56 m².

4.4.2.2 : Description et limites de prestations

Abréviations :

J = quotidien
 2M = bimensuel
 A = annuel

H = hebdomadaire
 T = trimestriel
 SB = selon besoin

M = mensuel
 S = semestriel

Désignation des opérations	J	H	M	2 M	T	S	A	S B
<u>Prestations liées à l'ensemble des locaux</u>								
Mise en sacs des déchets (papier, ordures, détrit, poussières, etc.)	X							
Collecte des sacs	X							
<u>Mobiliers, matériels et accessoires</u>								
Vidage des corbeilles à papier	X							
Nettoyage des corbeilles à papier		X						
Vidage des corbeilles à ordures ménagères	X							
Nettoyage des corbeilles à ordures ménagères		X						
Dépoussiérage soigné des bureaux et tables non encombrés	X							
Dépoussiérage soigné des sièges à revêtement plastique, bois ou cuir	X							
Aspiration des sièges tissus						X		
Dépoussiérage soigné des meubles à hauteur d'homme	X							
Dépoussiérage soigné des appareils téléphoniques	X							
Désinfection des appareils téléphoniques		X						
Essuyage soigné des écrans informatiques éteints		X						
Essuyage soigné des lampes		X						
Dépoussiérage des parties verticales et des dessus d'armoires, meubles hauts					X			
Vidage des bacs « bleu » de recyclage papier et cartons, dans le roll prévu à cet effet à la cave		X						
<u>Parois verticales</u>								
Enlèvement des traces de doigts autour des Interrupteurs								X
Enlèvement des traces de doigts autour des poignées de portes								X
Nettoyage des revêtements muraux carrelés			X					
Essuyage des revêtements muraux (autre que carrelage), paroi des cages d'escalier						X		
Nettoyage des portes					X			
Nettoyage des plinthes			X					
Nettoyage des encadrements intérieurs des fenêtres				X				
Nettoyage des revêtements en pierre							X	
En cas de période de pic covid-19, nettoyage au virucide des principaux points contact	X							

Désignation des opérations	J	H	M	2 M	T	S	A	S B
<u>Parois horizontales</u>								
Aspiration des sols textiles (tapis de sol, etc.)	X							
Aspiration des marches d'escaliers		X						
Essuyage des rampes d'escaliers		X						
Lavage des paliers, sas et sols des escaliers				X				
Nettoyage des cabines d'ascenseurs								
- cabines	X							
- portes	X							
- miroirs	X							
- panneau de commande	X							
- sols	X							
- plafonds					X			
Balayage des sols carrelés	X							
Lavage des sols carrelés	X							
Remise en cire non glissante ou cristallisation		X				X		
Lustrage des sols en pierre marbrière			X					
Nettoyage des sols linoleum selon la spray méthode à l'aide d'une monobrosse	X	X						
Balayage des sols des escaliers à la gaze humides								
<u>Blocs sanitaires</u>								
Sols des blocs sanitaires	X							
Vidage des poubelles	X							
Lavage désinfectant des sols carrelés	X							
Lavage désinfectant des appareils sanitaires	X							
Détartrage des appareils sanitaires		X						
Nettoyage de la robinetterie, astiquage des chromes	X							
	X							
Nettoyage des distributeurs	X							
Recharge des distributeurs en consommables sanitaires								X
Nettoyage des bouches d'extraction d'air	X							
Essuyage des miroirs	X							
Essuyage des faïences murales à mi-hauteur					X			
Lessivage des faïences murales								
<u>Travaux auxiliaires</u>								
Nettoyage des voilages								X
Balayage des sols des locaux techniques			X					
Nettoyage du mobilier extérieur (balcon, terrasse)					X			

4.4.3 : Nettoyage des abords

4.4.3.1 : Description des abords

Les abords sont constitués d'une part, du trottoir côté rue de Richelieu, sur une largeur de 1 m environ (dont 2 vitrines murales extérieures) et d'autre part, par une courette de 60 m² située en façade arrière au 2^e étage, enfin des balcons.

4.4.3.2 : Description et limite des prestations

Désignation des opérations	J	H	M	2 M	T	S	A	S B
<u>Abords immédiats</u>								
Piquetage des déchets	X							
Nettoyage de la voirie		X						
<u>Travaux auxiliaires</u>								
Nettoyage des graffitis								X
Nettoyage des 2 vitrines extérieures					X			
Démoussage de la courette							X	

4.4.4 : Nettoyage de la vitrerie

4.4.4.1 : Description et limites des prestations relatives à la vitrerie extérieure

Le titulaire assure le nettoyage des faces intérieures et extérieures des parties vitrées de l'ensemble des deux façades, y compris le nettoyage courant des menuiseries et encadrement des fenêtres.

Ces prestations sont réalisées par du personnel habilité. L'accent est porté sur l'application des règles de sécurité strictes, appropriées à ce type de travaux en hauteur (baudrier, harnais). Presque tous les vantaux s'ouvrent vers l'intérieur des pièces. Un plan des baies vitrées dont les vantaux ne s'ouvrent pas est fourni en annexe (ces 4 zones dangereuses se trouvent aux 2^{ème}, 3^{ème}, 4^{ème} et 5^{ème} étages).

La fréquence d'intervention est trimestrielle, sauf en ce qui concerne les portes du hall d'entrée dont le nettoyage est journalier.

L'exécution de ces prestations est soumise à l'accord du pouvoir adjudicateur. Un mois avant chaque intervention, le titulaire communique au pouvoir adjudicateur, le planning définitif et détaillé correspondant à cette intervention, pour validation.

4.4.4.2 : Description et limites des prestations relatives à la vitrerie intérieure

Désignation des opérations	J	H	M	2 M	T	S	A	S B
<u>Parois vitrées</u>								
Nettoyage des sas vitrés des accès	X							
Nettoyage des façades vitrées des accès					X			
Nettoyage des impostes					X			
Nettoyage des façades vitrées intérieures					X			
Enlèvement des traces de doigts sur les glaces	X							
Enlèvement des traces de doigt sur les portes vitrées	X							
Nettoyage des vitrines				X				

4.4.5 : Enlèvement des déchets

Le titulaire assure l'enlèvement de l'ensemble des déchets ainsi que leur acheminement jusqu'aux bennes de collecte situées au sous-sol.

Il s'engage à respecter les consignes de tri-sélectif mises en place par le pouvoir adjudicateur. La fourniture des sacs poubelles (noirs et transparents) est à la charge du titulaire.

4.5 : Réalisation des prestations annexes

En dehors des prestations directement liées aux prestations de service décrites dans le présent CCTP, le titulaire a à sa charge tous les travaux annexes ou mises en place de matériels nécessaires aux opérations telles que :

- la location et l'amenée des matériels permettant l'accès aux grandes hauteurs ;
- la fourniture et la mise en place des protections contre les chutes lorsque celles installées sur le site sont insuffisantes ;
- la protection de tout matériel et de toute installation du site qui pourraient être dégradés par ses interventions ;
- les manutentions diverses liées à ses travaux.

4.6 : Démarche environnementale

Le titulaire s'engage à respecter les principes suivants :

Bilan annuel CO₂

À la fin de chaque année civile (au cours du mois de décembre), le titulaire devra transmettre un bilan annuel des émissions de gaz à effet de serre (GES) générées dans le cadre de l'exécution du marché.

Ce bilan devra être adapté à la nature des activités exercées par le titulaire et prendre en compte l'ensemble des prestations réalisées sur le site de l'École nationale des chartes. Il devra permettre d'identifier et d'évaluer les émissions directes et indirectes de gaz à effet de serre liées à l'exécution des prestations.

Le titulaire pourra s'appuyer sur la méthodologie du Bilan Carbone® développée par l'ADEME ou sur toute autre méthode reconnue permettant d'atteindre cet objectif.

Politique d'achat :

Dans le cadre de l'exécution du marché, le titulaire devra privilégier des produits, fournisseurs et fabricants engagés dans une démarche de management environnemental. Cette démarche pourra être attestée par une certification ISO 14001 ou par tout autre moyen de preuve équivalent.

Le titulaire tient une liste à jour de ses fournisseurs et il la maintient à disposition du pouvoir adjudicateur ; cette liste doit également contenir les engagements.

Gestion des déchets :

Pour la gestion des déchets, le titulaire s'engage sur 2 objectifs :

- limiter la production de déchets à la source ;
- recycler les déchets.

Pour ce faire, le titulaire doit :

- limiter le nombre de ses fournisseurs afin d'optimiser le conditionnement des produits commandés ;
- privilégier les commandes en quantité d'un même produit plutôt que des commandes à l'unité (en fonction des modes de conditionnement des fabricants) ;
- privilégier les produits recyclables et utiliser autant que possible des produits et consommables possédant un éco-label européen et/ou certifiés NF environnement.

Afin de garantir ces objectifs, le titulaire doit mettre en place une procédure d'achat permettant d'assurer le respect systématique de la politique environnementale du pouvoir adjudicateur.

Le titulaire doit également trier ses déchets produits, suivant les procédures de tri-sélectif et de recyclage des déchets mises en place sur le site.

Lorsque des conteneurs sont mis à disposition sur le site, le titulaire assure l'acheminement et le chargement des déchets liés à son activité (ex. bac « bleu » de recyclage du papier et du carton à chaque étage). Les déchets, pour lesquels aucun conteneur spécifique n'est mis à disposition sur le site, doivent être stockés et évacués par le titulaire à ses frais.

Confort acoustique :

Le titulaire s'engage à limiter au maximum les nuisances sonores liées à son activité. Les prestations du titulaire, sources de bruit, doivent être réalisées en dehors des heures d'ouverture du site.

Confort olfactif :

Le titulaire bannit l'utilisation des produits à forte émanation olfactive, pouvant entraîner une gêne auprès des personnes présentes sur le site. Les opérations génératrices d'odeurs nauséabondes doivent être réalisées en dehors des heures ouvrées du site.

ARTICLE 5 : CONDITIONS GÉNÉRALES D'EXÉCUTION DU MARCHÉ : MOYENS HUMAINS ET TECHNIQUES

5.1 : Définition des intervenants

5.1.1 : Représentant du pouvoir adjudicateur

Le pouvoir adjudicateur désigne un responsable ayant qualité pour le suivi du marché qui est l'interlocuteur principal et privilégié du titulaire. Il a pour mission le suivi général du présent marché, les validations techniques, financières et administratives.

5.1.2 : Représentant du titulaire

Dès la notification du marché, le titulaire doit désigner un responsable pour le représenter vis-à-vis du pouvoir adjudicateur. Celui-ci est l'interlocuteur direct auprès du pouvoir adjudicateur ou de son représentant, pour tout ce qui concerne le suivi de la bonne exécution du marché.

Tout changement de responsable du titulaire doit être notifié par écrit au pouvoir adjudicateur.

Le représentant du titulaire est présent sur le site sur convocation du pouvoir adjudicateur et possède un pouvoir de décision suffisant pour engager la responsabilité du titulaire.

Il participe aux réunions mensuelles avec le pouvoir adjudicateur.

Il a en charge :

- de s'assurer que les prestations et leur organisation répondent aux exigences du pouvoir adjudicateur ;
- de mettre en place et de contrôler les moyens humains et matériels nécessaires au parfait accomplissement de la prestation ;
- de palier tout manquement du personnel d'intervention et garantir la continuité des services ;
- de coordonner les actions de recrutement et de reprise du personnel ;
- de la discipline du personnel sous sa responsabilité ;
- d'élaborer le plan de formation et de s'assurer de son exécution ;
- de définir les indicateurs qualité, afin de contrôler la qualité de la prestation et le respect des engagements ;
- de contrôler périodiquement la qualité des prestations assurées, tant en terme qualitatif que quantitatif, et ce suivant les engagements prévus dans le marché par le pouvoir adjudicateur et dans le mémoire justificatif par le titulaire ;
- de recueillir les demandes et d'assurer la coordination et la transmission d'informations avec les représentants du pouvoir adjudicateur ;
- de présenter, lors des réunions périodiques, le rapport d'activité permettant au pouvoir adjudicateur de s'assurer du respect des engagements contractuels, de mesurer la qualité de la prestation et les progrès réalisés ;
- d'analyser les risques liés à la prestation et à son environnement et de définir les consignes de sécurité particulières ;
- de déclencher toute action qu'il juge nécessaire à l'amélioration de la sécurité sur le site ;
- de s'assurer que le plan de prévention et le plan de continuité d'activité, préalablement définis, restent en adéquation avec les conditions d'intervention du titulaire.

Il assure l'encadrement du personnel d'intervention et à ce titre, il réalise les missions suivantes :

- être l'interlocuteur quotidien du pouvoir adjudicateur ;
- manager l'équipe ;
- établir l'organisation du travail et la planification de la prestation en fonction des profils des agents d'intervention ;
- assurer le respect des consignes et la discipline par son équipe ;
- assurer le suivi et la supervision des plannings d'intervention de son équipe et des sous-traitants ;
- assurer la coordination et le suivi de la réalisation des prestations ;
- s'assurer de la sécurité du personnel et des biens ;
- s'assurer de la prise en compte des doléances des usagers ;
- effectuer le diagnostic et l'expertise technique pour trouver et solutionner les désordres ;
- assurer une mission de conseil sur les sujets techniques auprès du pouvoir adjudicateur ;
- rédiger les documents de reporting et autres rapports d'exploitation, pour diffusion au pouvoir adjudicateur ;
- participer et animer les réunions en rapport avec l'exploitation et la maintenance du site ;
- assurer l'archivage des documents ;
- gérer les stocks.

Le représentant du titulaire est tenu à une présence minimale sur site, à raison d'une heure par mois. Cette présence peut être réduite mais non supprimée.

5.1.3 : Intervenants mis en place par le titulaire

Le marché étant à garantie de résultats avec garantie de moyens minimaux, le titulaire met en place, pour l'ensemble des prestations, le personnel nécessaire et dont il lui appartient de déterminer le nombre et la qualification.

Le mémoire justificatif de l'organisation du titulaire, précisant les effectifs, les qualifications, le rôle de chaque intervenant, le nombre d'heures prévisionnelles, fait partie des pièces contractuelles du présent marché. Ces éléments constituent les moyens minimaux à mettre en œuvre.

Ce mémoire fourni par le titulaire comprend en particulier l'organigramme complet du personnel identifiant nominativement chaque intervenant.

Ce mémoire est limité à 50 pages maximum (annexes comprises) (Cf. article 7.3 du RC).

En outre, le titulaire s'engage :

- à mettre en place tout moyen humain complémentaire qui s'avère nécessaire pour respecter les engagements du présent marché ;
- à informer le pouvoir adjudicateur de toute modification dans l'organisation des prestations telle que prévue notamment dans le mémoire justificatif de l'organisation du titulaire.

Le titulaire est responsable de la qualité des prestations fournies par son personnel.

Le personnel du titulaire est agréé par le pouvoir adjudicateur.

Le titulaire s'engage à remplacer immédiatement, sur simple demande du pouvoir adjudicateur, après justifications, tout membre de son personnel par un autre dûment habilité et de qualification égale.

5.2 : Règles applicables au personnel d'intervention

5.2.1 : Habilitations

Le personnel d'intervention nommément désigné par le titulaire, en vue de l'exécution des prestations du présent marché, doit être préalablement agréé par le pouvoir adjudicateur. Il est le seul autorisé à intervenir sur le bâtiment, objet du présent marché.

A cet effet, le titulaire remet au pouvoir adjudicateur la liste nominative du personnel d'intervention pour agrément, 8 jours au moins avant la date de la première intervention. Cette liste est complétée par tous les justificatifs de qualification attestant des indications portées sur ladite liste : diplôme, habilitation, agrément, etc.

Cette disposition s'applique à tous les intervenants même si les opérations qu'ils réalisent sont ponctuelles.

En cas d'urgence, le titulaire remet en main propre au pouvoir adjudicateur, le premier jour d'intervention d'un nouvel agent, les justificatifs de sa qualification.

Toute personne se présentant sur le site, ne figurant pas sur la liste ou ne disposant pas des habilitations, se verra refuser l'accès aux locaux.

Le personnel d'intervention du titulaire est soumis :

- aux dispositions générales prévues par la législation du travail et le règlement intérieur de l'établissement ;
- aux règles qui sont appliquées au personnel extérieur intervenant sur le site.

Lorsque le personnel du titulaire intervient en dehors des heures ouvrées, celui-ci doit se conformer aux procédures d'intervention en dehors des heures d'ouverture du site, définies et mises en place en début de marché.

5.2.2 : Qualification et formation

Le titulaire est responsable de la qualification et du choix de sa main d'œuvre. La qualification de tout le personnel intervenant sur le site doit pouvoir être vérifiée par le pouvoir adjudicateur. Le personnel du titulaire est agréé par le pouvoir adjudicateur. Le titulaire s'engage à remplacer immédiatement, sur demande justifiée du pouvoir adjudicateur, tout membre de son personnel par un autre dûment habilité et de qualification égale.

Le titulaire s'engage, sauf motif grave, à ne pas remplacer l'équipe de nettoyage qui est réputée connaître parfaitement le bâtiment et les installations, objet du marché.

Le personnel d'intervention du titulaire a l'obligation de recevoir une formation annuelle au maniement des équipements de première intervention incendie (extincteurs et évacuation du site).

Le personnel susceptible d'utiliser une nacelle ou des chariots élévateurs doit posséder les habilitations requises.

Toutes les formations sont à la charge du titulaire, qui doit fournir les attestations correspondantes. Le titulaire transmet annuellement au pouvoir adjudicateur son plan de formation.

5.2.3 : Gestion des absences

Absences programmées - Congés :

Durant les congés du personnel du titulaire, ce dernier est tenu de maintenir les effectifs minima décrits dans son offre.

Absences non programmées :

Si un membre du personnel vient à s'absenter plus de 24 heures, celui-ci doit être remplacé pour respecter l'obligation de moyens minimaux.

5.2.4 : Assistance technique

Le titulaire doit être en mesure de faire intervenir une assistance technique en support à son personnel d'intervention.

Cette assistance, comprise dans les prestations, a pour but de faire intervenir des spécialistes pour des installations nécessitant des prestations de haute technicité ou un supplément de personnel qualifié pour effectuer des opérations conséquentes. Elle a également pour objet de mener les investigations nécessaires à la recherche des solutions les mieux adaptées aux problèmes qui peuvent concerner les installations.

5.2.5 : Comportement

Le personnel du titulaire doit démontrer en toute occasion :

- un dynamisme et une motivation dans l'exercice de sa prestation ;
- une courtoisie à l'égard des utilisateurs du bâtiment ;
- une écoute et une réactivité face aux doléances du pouvoir adjudicateur et de son représentant.

5.2.6 : Discipline

Le titulaire s'engage à faire respecter auprès de son personnel les règlements intérieurs et de sécurité propres au site.

Il est interdit au personnel du titulaire :

- de pénétrer dans les locaux sans se présenter à l'interlocuteur désigné du pouvoir adjudicateur ;
- sauf urgence (pompiers, secours, etc.) d'utiliser le téléphone sans autorisation du pouvoir adjudicateur ou de son représentant ;
- d'utiliser le téléphone mis à sa disposition et Internet à d'autres fins que celles correspondant à l'exécution du marché ;
- de manipuler, pour quelque raison que ce soit, les appareils et les matériels se trouvant dans les locaux et notamment les matériels informatiques, sauf demande expresse du pouvoir adjudicateur ;
- de prendre des repas en dehors des locaux prévus à cet effet ;
- de fumer dans les locaux ;
- d'introduire ou de consommer des boissons alcoolisées ou de produits illicites dans les locaux, aussi bien que d'y pénétrer en état d'ivresse ;
- de provoquer du désordre, d'une façon quelconque, sur les lieux du travail et leurs dépendances ;
- de pénétrer dans le bâtiment sans badge ;
- de se faire aider, dans l'exécution de son travail, par une personne étrangère à l'entreprise du titulaire ou des sous-traitants agréés ;
- d'introduire dans les locaux, des personnes autres que le personnel assurant les prestations du présent marché.

5.2.7 : Responsabilité sociale

Le titulaire assure pour son personnel la responsabilité de son affiliation à tous les organismes sociaux, ainsi que son entière responsabilité vis-à-vis de la législation du travail.

En particulier, le titulaire soumet son personnel à une visite médicale d'embauche et aux examens médicaux périodiques prévus par la législation en vigueur. Les dates de ces examens, l'identité des agents et la conclusion du médecin du travail sur leur aptitude physique doivent pouvoir être justifiés par le titulaire sur demande du pouvoir adjudicateur.

A chaque date anniversaire du marché, le titulaire doit fournir au pouvoir adjudicateur une attestation sur l'honneur spécifiant que ledit titulaire est à jour de toutes les déclarations sociales relatives au personnel intervenant sur le site.

5.3 : Définition des moyens et fournitures

5.3.1 : Vêtements de travail

Le titulaire dote le personnel d'exécution d'un vêtement de travail, éventuellement de protection.

En outre, tous les personnels du titulaire intervenant sur le bâtiment, y compris le personnel d'encadrement, doivent porter en permanence un insigne spécifique de leur entreprise.

5.3.2 : Moyens et fournitures à la charge du titulaire

5.3.2.1 : Fourniture des équipements de protection individuelle

Le titulaire doit la fourniture des équipements de protection individuelle, permettant à son personnel d'intervenir dans le respect de la réglementation relative à la santé et à la sécurité des personnes.

Il s'agit notamment des gants, masques, chaussures de sécurité, protections faciales, harnais, protection du travailleur isolé, etc.

Ces équipements font l'objet des vérifications réglementaires applicables, à la charge du titulaire, et d'une formation des intervenants à leur utilisation. Les attestations de vérifications réglementaires et de formation du personnel sont remises au pouvoir adjudicateur.

5.3.2.2 : Fourniture de l'outillage

Le titulaire fournit à son personnel, et sous sa seule responsabilité, l'outillage nécessaire courant ou spécialisé nécessaire à la bonne réalisation des prestations.

Les vérifications de l'outillage sont à la charge du titulaire.

Le titulaire a à sa charge les moyens d'accès pour les travaux en hauteur.

Le titulaire veille à ce que son personnel n'utilise pas l'outillage appartenant au pouvoir adjudicateur. Si de l'outillage appartenant au pouvoir adjudicateur est prêté ponctuellement au titulaire celui-ci le met en œuvre sous sa propre responsabilité.

5.3.2.3 : Fourniture des moyens de communication

Le titulaire prend en charge l'ensemble des équipements de transmission nécessaires à ses opérations : téléphones, répondeurs, messageries, etc.

Le titulaire prend en charge l'ensemble des consommables nécessaires au fonctionnement de ces matériels dans le cadre de son activité.

Le titulaire n'a pas accès aux équipements (postes informatiques, etc.) qui sont la propriété du pouvoir adjudicateur, sauf autorisation expresse de ce dernier.

Le représentant du titulaire doit être joignable à tout moment par le pouvoir adjudicateur (téléphone portable, etc.).

5.3.2.4 : Fourniture des produits et consommables

Le titulaire fait son affaire de la fourniture de tous les ingrédients consommables et petites fournitures nécessaire à la réalisation des prestations de nettoyage, et ce sans limitation de prix. Sont notamment inclus, les fournitures et les produits suivants :

- chiffons, balais, serpillières, brosses, etc. ;
- agents protecteurs, produits dégraissants, produits de nettoyage des sols, savons, etc. ;
- machinerie et appareillages, etc. ;
- produits de nettoyage des vitres, etc. ;
- etc.

De plus, le titulaire fait son affaire des consommables sanitaires des équipements suivants :

- distributeurs de savon liquide ;
- distributeurs de papier hygiénique ;
- sèche-mains ;
- diffuseur de parfum ;
- distributeurs de sachets d'hygiène féminine incorporés ;
- lunettes de WC ;
- brosses WC ;
- poubelles WC (60 litres inox) ;
- etc.

5.3.2.5 : Fournitures diverses

En outre, le titulaire fait son affaire :

- des fournitures de bureaux (papier, registres, mains courantes, etc.) ;
- des équipements de balisage et de signalisation de travaux ;
- des moyens d'accès pour les travaux en hauteur ;
- des équipements de protection des ouvrages ;
- les équipements facilitant la manutention des matériels et des fournitures ;
- des équipements de nettoyage ;
- etc.

5.3.3 : Moyens et fournitures à la charge du pouvoir adjudicateur

5.3.3.1 : Locaux mis à la disposition du titulaire

Un accord, concernant la fourniture et l'utilisation des locaux mis à la disposition du titulaire, est établi entre le pouvoir adjudicateur et le titulaire au plus tard dans le mois qui suit la notification du marché.

Ces locaux (tous munis d'étagères) sont mis à la disposition du titulaire qui en assure la surveillance et la maintenance en bon état de propreté.

Ces locaux ne peuvent être utilisés que pour l'exécution de ce marché.

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'accès à ces locaux.

Le pouvoir adjudicateur se réserve également la possibilité de les échanger contre d'autres locaux sous réserve de proposer d'autres locaux satisfaisants aux exigences réglementaires.

Le titulaire prend les locaux dans l'état où ils lui sont remis par le pouvoir adjudicateur, sans pouvoir exercer aucun recours contre celui-ci, ni faire aucune réclamation pour quelque cause que ce soit.

Le titulaire peut, s'il le juge utile, proposer au pouvoir adjudicateur l'adjonction à ses frais de tout aménagement complémentaire. Les projets correspondants doivent recevoir l'accord écrit du pouvoir adjudicateur sur le descriptif des aménagements avant tout commencement d'exécution.

5.3.3.2 : Fournitures et consommables à la charge du pouvoir adjudicateur

Le pouvoir adjudicateur assure les fournitures nécessaires à la bonne marche des installations et à la réalisation des prestations qui ne sont pas à la charge du titulaire et notamment l'alimentation en énergies et fluides.

5.3.3.3 : Moyen d'accès

Le pouvoir adjudicateur met à disposition du titulaire les clés ou les badges, permettant l'accès aux locaux intéressés par les prestations.

En cas de perte ou de vol, le titulaire avise aussitôt le pouvoir adjudicateur des exemplaires manquants, ceux-ci sont remplacés et font l'objet d'une facturation au titulaire au tarif en vigueur. Pour les passes, le titulaire doit le remplacement à ses frais ainsi que tous les canons accessibles à partir du passe considéré.

Le titulaire a l'interdiction de sortir du site toutes les clés confiées par le pouvoir adjudicateur.

En fin de marché, le titulaire est tenu de remettre au pouvoir adjudicateur les clés ou badges confiés initialement et n'est pas autorisé à en réaliser une ou des copies.

5.3.3.4 : Matériels et objets confiés au titulaire

Le titulaire est responsable de la conservation, de l'entretien et de l'emploi de tout matériel et/ou objet qui lui est confié, dès que ce matériel ou objet est entré effectivement en sa possession.

Il ne peut en disposer qu'aux fins prévues par le marché.

Si le titulaire ne peut restituer un matériel ou objet, pour quelque motif que ce soit, le pouvoir adjudicateur décide, après s'être informé des possibilités, de la mesure de réparation à appliquer : remplacement ou remise en état.

ARTICLE 6 : CONDITIONS D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS

6.1 : Procédure d'intervention

6.1.1 : Heures ouvrées (fermetures annuelles)

La notion d'heures ouvrées correspond à la plage horaire d'activité de l'École nationale des chartes.

Sauf stipulation contraire, les jours et heures ouvrées sont fixées comme suit :

- jours ouvrés : du lundi au vendredi inclus ;
- heures ouvrées : de 8 h 00 à 20 h 00.

Concernant la période des fermetures annuelles (ou vacances scolaires) ; une semaine entre Noël et le Premier de l'An et 3 semaines entre les 20 juillet et 15 août seront traditionnellement fermées aux usagers de l'établissement.

La deuxième semaine du mois d'août est systématiquement réservée à l'exécution des prestations de nettoyage approfondi prévues au marché. Durant cette période, les interventions pourront être réalisées entre 9 h 00 et 16 h 30.

6.1.2 : Horaires d'intervention

Les horaires d'intervention du titulaire doivent être définis de manière à ne pas perturber le fonctionnement normal de l'École nationale des chartes et à ne pas constituer une gêne auprès des usagers du bâtiment.

Pour ce faire, les prestations de nettoyage et d'entretien des locaux administratifs et pédagogiques de l'École nationale des chartes sont réalisées en dehors des heures ouvrées et le matin, à partir de 6 h 00 précises et jusqu'à 8 h 30 au plus tard.

6.1.3 : Interventions programmées

Les interventions doivent être planifiées :

- pour ne pas perturber le fonctionnement normal de la structure ;
- pour limiter au maximum la gêne auprès des utilisateurs du bâtiment ;
- la deuxième semaine d'août sera banalisée pour le personnel de l'établissement, afin que puissent être réalisés des travaux nettoyages importants (traitement des sols à la monobrosse, entretien des dallages, aspiration des locaux techniques, des espaces de stockage et des caves, etc.).

De manière générale, le titulaire se conforme aux horaires de travail de l'établissement. S'il s'avère nécessaire pour le titulaire de pratiquer d'autres horaires que ceux définis ci-avant, le titulaire établit une demande de dérogation. Cette dérogation peut lui être refusée sans que le titulaire puisse se prévaloir d'un quelconque préjudice.

Hors vitrerie extérieure, les prestations de nettoyage des locaux sont en principe et de préférence réalisées avant 8 h 00.

6.1.4 : Délais d'intervention

En cas de désordres et afin de limiter la gêne pour les utilisateurs, les délais de remise en état du désordre ne doivent pas excéder 24 heures sauf nécessité de recourir à du matériel ou du personnel spécialisé.

6.2 : Gestion technique

6.2.1 : Enregistrement de la prestation

L'enregistrement de la prestation est lié au besoin de traçabilité.

Le titulaire enregistre l'historique des prestations réalisées : la date, la nature de l'intervention et les produits utilisés.

Certains enregistrements complémentaires relevant de la conduite et de l'exploitation sont également mis en place (fiche d'autocontrôle, etc.).

6.2.2 : Suivi des demandes d'intervention

La maîtrise du nombre de demandes d'intervention révèle un bon indicateur de la qualité des prestations réalisées, de l'efficacité des interventions correctives, de la bonne réactivité de la compétence du titulaire et de la qualité de la communication et de la pédagogie auprès des utilisateurs.

L'analyse des demandes d'intervention et du respect des délais est intégrée dans le rapport d'activités.

Le suivi des demandes d'intervention fait partie intégrante de la prestation. Il comprend l'enregistrement de chaque intervention (de la demande jusqu'à la clôture (nature, objet, date et heure, durée de l'intervention, opérations effectuées, date et heure de clôture de l'opération corrective)).

6.2.3 : Protection des installations existantes

La mission du titulaire étant de maintenir les espaces intérieurs et extérieurs en bon état de propreté, il lui appartient de prendre toutes les précautions pour éviter de provoquer des dégâts ou des interruptions de service. Ces dispositions sont laissées à son initiative ; il en assure la responsabilité et les coûts.

Les désordres ou incidents qui peuvent résulter de la faute du titulaire sont réparés par lui-même et à ses propres frais dans les délais prescrits par le pouvoir adjudicateur.

A défaut d'exécution rapide de ces réparations et après ordre de service resté sans effet, le pouvoir adjudicateur peut, sans qu'il soit nécessaire de recourir à une mise en demeure, les faire exécuter aux frais du titulaire par tous les moyens qu'il juge bon.

6.2.4 : Signalisation des travaux

Chaque fois que cela est nécessaire, le titulaire doit, à ses frais et après approbation par le pouvoir adjudicateur, placer les barrages ou déviations, poser les écriteaux et prendre toutes les dispositions pour assurer la signalisation et prévenir les divers usagers de la présence de zones interdites.

En cas de carence du titulaire ou en cas de danger, le pouvoir adjudicateur, s'il en a connaissance, se réserve le droit de prendre toute mesure utile aux frais du titulaire, et sans mise en demeure préalable, sans que cette action puisse dégager la responsabilité du titulaire en cas d'accident.

6.3 : Sécurité des personnes et des biens

6.3.1 : Règles générales de sécurité

Matériels :

Le titulaire doit maintenir les matériels lui appartenant ou mis à sa disposition par le pouvoir adjudicateur en parfait état de marche et les contrôler régulièrement. Le titulaire doit prendre toutes dispositions pour que le matériel reste ou soit rendu conforme aux règles de sécurité en vigueur.

Le titulaire prend toutes précautions pour que l'état des meubles, immeubles, aménagements, installations techniques, équipements des locaux, etc. ne soit pas altéré par ses interventions.

Il est rigoureusement interdit au personnel du titulaire de manipuler, pour quelque raison que ce soit, les appareils et matériels se trouvant dans les locaux et ne faisant pas l'objet des prestations du présent marché.

Personnes :

Le titulaire instruit son personnel sur les règles de sécurité du travail, tant générales que particulières.

Le titulaire veille à faire observer, par son personnel, les règles de sécurité du travail, notamment en ce qui concerne les alarmes de sécurité, le travail en hauteur, l'encombrement de passages, les zones interdites, l'utilisation des sources d'énergie, les tenues vestimentaires de sécurité, les moyens de prévention des risques collectifs ou individuels, la demande de permis et autorisations nécessaire en fonction du type de travaux effectués, etc.

6.3.2 : Plan de prévention

Les prescriptions relatives à l'hygiène, à la santé et à la sécurité sont appliquées conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur, notamment celles prévues par le Code du travail relatives aux interventions d'entreprises extérieures.

Le titulaire est tenu de se conformer à l'ensemble des dispositions prévues par le Code du travail ainsi qu'à toute réglementation applicable à la date d'exécution des prestations. L'application de ces dispositions relève de son entière responsabilité.

Le titulaire prend toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité de son personnel, des usagers et des tiers. Il participe, annuellement, à l'élaboration et à la mise en œuvre du plan de prévention prévu aux articles R. 4511-1 et suivants du Code du travail.

Le titulaire transmet au pouvoir adjudicateur les informations nécessaires à la définition du plan de prévention.

En conséquence, il indique de façon précise et détaillée :

- les mesures prévues pour intégrer la sécurité à l'égard des principaux risques courus par le personnel tant dans les modes opératoires lors de leur définition que dans les différentes phases d'exécution des travaux ;
- les mesures concourant à une bonne hygiène de travail.

Pendant la durée du marché, en coordination avec le pouvoir adjudicateur, le titulaire contrôle que le plan de prévention demeure en adéquation avec les conditions d'exécution de la prestation susceptible d'évoluer et demande, le cas échéant, une remise à jour lors des réunions de coordination.

Le titulaire informe son personnel des dispositions du plan de prévention et s'engage à faire respecter par son personnel les « consignes particulières du site » qui sont identifiées avec le pouvoir adjudicateur.

Le titulaire participe à la visite préalable organisée par le pouvoir adjudicateur.

Le plan de prévention, établi par le pouvoir adjudicateur et le titulaire, doit être signé avant le début des interventions du titulaire sur le site.

6.3.3 : Mesures de sécurité

Le titulaire prend les précautions nécessaires pour éviter les accidents à son personnel et aux usagers du bâtiment.

Il est interdit de faire ou de laisser entrer des produits et matières explosifs ou inflammables dans l'enceinte de l'immeuble sauf ceux nécessaires à l'exploitation. Le stockage des produits explosifs et inflammables doit faire l'objet d'une autorisation préalable et doit respecter les règles concernant leur stockage.

Le personnel du titulaire est tenu de respecter l'ensemble des dispositions de sécurité prescrites par les réglementations en vigueur et les recommandations des constructeurs, tant sur le plan de l'utilisation des équipements de protections individuelle et collective, des outils et des matériels que sur les modes d'exécution (balisage, consignation, condamnation, mesures conservatoires de sécurité des biens et des personnes, etc.).

Dans le cas où ces mesures de sécurité ne sont pas prises en compte par le personnel du titulaire, celui-ci est expulsé sans délai et sans recours possible de la part du titulaire.

6.3.4 : Pollution et déchets

Le titulaire respecte la chaîne d'évacuation et de traitement des déchets classés liés à son activité et il en conserve la traçabilité. Il doit pouvoir fournir au pouvoir adjudicateur, sur simple demande, tous les éléments et les justificatifs les concernant.

Le pouvoir adjudicateur répercute au titulaire tous frais à supporter du fait de la non-application de la chaîne d'évacuation et de traitement des déchets.

Le titulaire remet au pouvoir adjudicateur une copie des justificatifs réglementaires de mise en décharge.

6.3.5 : Procédure en cas de sinistre

En cas de sinistre, le titulaire a, pour les installations relevant de sa compétence, la responsabilité de :

- déclencher toutes les actions nécessaires de sauvegarde ;
- mettre en œuvre tous les moyens utiles de secours et/ou de remplacement ;
- prévenir le pouvoir adjudicateur sans délai ;
- déclarer tout personnel ayant subi un accident du travail.

Lorsque la sécurité des biens et des personnes est compromise, les agents du titulaire prennent immédiatement toutes les initiatives qui leur semblent de nature à réduire les conséquences du sinistre, sans avoir à en référer.

6.3.6 : Plan de continuité d'activité

A la date de prise d'effet du marché, le titulaire fournit au pouvoir adjudicateur son plan de continuité d'activité (PCA). Ce plan décrit l'ensemble des mesures (organisation, prévention, communication, fournitures, etc.) prises par le titulaire pour assurer la continuité d'activité.

6.4 : Suivi qualité

6.4.1 : Réunions périodiques

Des réunions périodiques de suivi sont mises en place sur l'initiative du pouvoir adjudicateur et le titulaire a l'obligation d'y participer.

Les réunions ont pour objet de :

- établir le bilan de la période écoulée au vu des doléances des usagers, des mesures de performance réalisées et de la réalisation des prestations programmées ;
- rechercher des solutions d'amélioration de l'organisation du travail et de la qualité.

Ces réunions mettent en présence, au minimum, le représentant du pouvoir adjudicateur et le représentant du titulaire.

Les réunions périodiques sont mensuelles. Elles peuvent être complétées à la demande d'une des parties par des réunions extraordinaires dont l'ordre du jour est fixé d'un commun accord.

6.4.2 : Contrôle et suivi des prestations

Le titulaire s'engage à participer aux opérations contradictoires de contrôle des prestations qui peuvent être effectuées, à tout moment, par le pouvoir adjudicateur.

Les opérations de contrôle peuvent revêtir la forme de vérifications inopinées ou programmées.

Ces opérations ont lieu à l'occasion des interventions du titulaire ou indépendamment de celles-ci, sans en perturber le fonctionnement.

Le titulaire s'engage également à réaliser les autocontrôles nécessaires pour identifier et pallier les défaillances afin de garantir les niveaux de qualité attendus par le pouvoir adjudicateur.

6.4.3 : Qualité

Généralités :

Le titulaire dispose ou s'engage à mettre en œuvre une organisation interne de management de la qualité structurée, fondée sur les principes de la norme ISO 9001 (version en vigueur ou équivalent).

Il met en place des procédures de contrôle qualité et de suivi des prestations, ainsi que des dispositifs de traitement des écarts et d'amélioration continue.

Le plan qualité permet de :

- démontrer l'aptitude à fournir régulièrement un service conforme aux exigences du pouvoir adjudicateur et aux exigences réglementaires applicables ;
- chercher à accroître la satisfaction du pouvoir adjudicateur par la mise en œuvre d'un processus d'amélioration continue (selon le principe PDCA : préparer/planifier, développer/mettre en œuvre, contrôler/vérifier et analyser/réagir).

Il doit être mis en place au plus tard 6 mois après la prise d'effet du marché. Un interlocuteur qualité est désigné par le titulaire.

Le titulaire s'engage à :

- assumer, sous sa responsabilité exclusive, l'organisation du travail et notamment la continuité et la permanence des prestations, la discipline, le respect des consignes, l'administration et la bonne tenue de son personnel ;
- contrôler régulièrement le bon déroulement de la mission qui lui est confiée ;
- se conformer aux normes et règlements pour l'exécution des tâches qui lui incombent ;
- faire en sorte que ses interventions ne provoquent aucune gêne des utilisateurs, ni désordre sur le site.

Opérations de vérifications :

Le titulaire s'engage à réaliser des mesures d'autocontrôle régulières permettant de vérifier que les performances contractuelles sont atteintes. Ces mesures sont réalisées sur la base d'un programme préétabli et validé par les deux parties.

Le titulaire assure un audit annuel interne de l'organisation mise en place pour répondre à ses obligations contractuelles, par du personnel qualifié extérieur au site. Il remet au pouvoir adjudicateur une copie du rapport d'audit.

Plan de progrès :

En s'appuyant sur la connaissance des installations, acquise au cours de la réalisation de la prestation, le titulaire s'engage à étudier de nouvelles orientations dans sa politique visant en priorité l'amélioration de la qualité de la prestation et la diminution des coûts.

Chaque année, un rapport de synthèse est transmis au pouvoir adjudicateur, comprenant les différentes propositions d'amélioration.

Indicateur de suivi de la qualité :

Sous un délai de 1 mois suivant la date de prise d'effet du marché, le titulaire soumet à l'accord du pouvoir adjudicateur une proposition définissant des indicateurs de suivi de la qualité.

Ces indicateurs doivent permettre de noter la qualité générale des prestations assurées par le titulaire et son suivi tout au long du marché.