

ANNEXE 1 AU CCAP : CLAUSES ADMINISTRATIVES COMPLEMENTAIRES

TABLE DES MATIERES : _____ Erreur ! Signet non défini.

1.DOCUMENTS CONTRACTUELS	4
2.MODALITES GÉNÉRALES DE PASSATION DES COMMANDES AU NIVEAU DES MARCHES SUBSEQUENTS	4
2.1. Signataires des commandes	4
2.2. Contenu d'un bon de commande	4
2.3. Délais d'exécution et durée de validité des bons de commande	5
3.OBLIGATIONS DU TITULAIRE	5
3.1. Obligation de conseil	5
3.2. Obligation d'information auprès du service bénéficiaire et de la PFRA des Pays de la Loire	5
3.3. Obligation de confidentialité	6
3.4. Mesures de sécurité	6
4. MODALITES D'EXECUTION	6
4.1. Interlocuteur de la PFRA	6
4.2. Responsabilité	6
4.2. Assurances	7
4.3. Protection des salariés et conditions de travail	7
4.4. Visites médicales	8
4.5. Organisation du travail	8
4.6. Mesures de sécurité	9
4.7. Locaux et équipements mis à la disposition du titulaire	10
4.8. Plan de prévention – hygiène – sécurité	10
4.9. Grèves et arrêts de travail	11
5. CLAUSE DE REEXAMEN	11
5.1. Ajout ou suppression de sites dans la région des Pays de la Loire	12
5.2. Modification des sites	12
5.3. Modification des surfaces sur site existant	12
5.4. Modification des prestations sur site existant	13
5.4. Période de travaux – remise en état de propreté de sites	13
5.5. Plan de progrès	13
5.6. Suspension de la clause d'insertion professionnelle	14
6. DELAIS CONTRACTUELS	14
_ 15	
7. CLAUSE D'AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE DES PRESTATIONS	15
7.1. Modification pour une meilleure adaptation du fréquentiel des prestations	15
7.2. L'égalité entre les femmes et les hommes et le travail en journée et en continu	15

7.3. Outils dédiés à l'exécution des prestations et innovation	17
7.4. Système de pointage	17
7.5. Développement du tri sélectif par apport volontaire	17
7.6. Plan de progrès	18
8. CLAUSE RELATIVE AUX AXES DE PERFORMANCE DES PRESTATIONS	19
8.1. Clause d'insertion professionnelle	19
8.2. Action d'insertion	19
8.3. Le dispositif d'accompagnement pour la mise en œuvre	21
8.4. Les modalités de mise en œuvre	22
8.5. Suivi de l'action d'insertion	23
8.6. Les conditions de suspension de l'application de la clause d'insertion professionnelle	24
8.7. RGPD	25
8.8. Pénalités	26
8.9. Démarche environnementale	26
8.10. Innovation	28
9. CONTRÔLE ET SUIVI DES PRESTATIONS	28
9.1 Contrôles des prestations	28
9.2. Suivi du marché	29
10. ADMISSION – REJET - REFACTIONS	29
10.1. Modalités de mise en œuvre des rejets ou réfections	29
10.2. Réfaction pour défaut de qualité suite aux vérifications de service fait	29
10.3. Contrôles multiples dans le cadre des prestations courantes	30
11. PENALITES ET PERTE D'EXCLUSIVITE	30
11.1. Régime d'application des pénalités	30
11.2. Perte de l'exclusivité	31
12. RAPPORT D'EXECUTION	31
13. FACTURATION	32
13.1. Mentions obligatoires sur les factures	32
13.2. Modalités de transmission des factures	32
14. PAIEMENT	33
14.1. Avances	33
14.2. Acomptes et soldes	33
14.3. Paiements des factures de la sous-traitance	33
14.4. Intérêts moratoires	33
15. REVISION DES PRIX	34
16. CLAUSES ADMINISTRATIVES DIVERSES	35
16.1. Forme des notifications du service bénéficiaire au titulaire	35

16.2. Langue	35
16.3. Sous-traitance	35
16.4. Exécution aux frais et risques	35
16.5. Résiliation	36
17. LITIGES ET CONTENTIEUX	36
17.1. Modes alternatifs de règlement des litiges	36
17.2. Contentieux	37
18. DÉROGATIONS AU CCAG-FCS	37

1. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Par dérogation à l'article 4.1 du CCAG-FCS, les pièces constitutives de l'accord-cadre sont, par ordre de priorité décroissante en cas de contradiction :

- l'acte d'engagement (AE) et ses annexes financières ;
- le présent cahier des clauses administratives particulières (CCAP) et ses cinq annexes ;
- les fiches des spécificités des sites et des besoins des services bénéficiaires (fiches Marene) ;
- le cahier des clauses techniques particulières (CCTP) et ses six annexes ;
- le cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés de fournitures courantes et de services (CCAG/FCS), entré en vigueur le 1^{er} avril 2021 ;
- le cas échéant, les actes spéciaux de sous-traitance (cf. DC4) ;
- les marchés subséquents passés par les services bénéficiaires ;
- l'offre technique du (des) titulaire(s) consignée dans le cadre de réponse technique, et ses annexes le cas échéant (CRT).

L'accord-cadre est établi en UN (1) seul exemplaire original. Il est conservé par l'administration et fait seule foi en cas de contestation.

2. MODALITES GÉNÉRALES DE PASSATION DES COMMANDES AU NIVEAU DES MARCHES SUBSEQUENTS

2.1. Signataires des commandes

Les autorités responsables (directeur ou secrétaire général) des services bénéficiaires de l'accord-cadre ou leurs délégataires sont habilités à passer des marchés subséquents et/ ou des bons de commande en tant que représentants du pouvoir adjudicateur (cf. art. 3.3 du CCAG-FCS).

Le signataire est habilité à émettre toutes les décisions au titre du marché subséquent ou du bon de commande et il est en particulier le seul responsable pour les prolongations de délais émises, les exonérations de pénalités et toutes les décisions portant grief (ajournement, admission avec réfaction, rejet, résiliation).

2.2. Contenu d'un bon de commande

Le bon de commande **émis dans le cadre de l'exécution des marchés subséquents** précise les caractéristiques et les modalités d'exécution en complément des stipulations de l'accord-cadre.

Les bons de commande comportent :

- les nom et adresse du titulaire,
- la date d'émission,
- le numéro du lot de l'accord-cadre,
- le numéro du marché subséquent,
- le numéro du bon de commande,
- le service émetteur du bon de commande, un correspondant et ses coordonnées (téléphone, courriel),
- la désignation des prestations commandées ou le devis,
- les quantités commandées,
- le montant hors taxes des prestations ;
- le taux et le montant des taxes appliqués au montant des prestations,

- le montant toutes taxes comprises des prestations ou fournitures,
 - la date et/ou le délai ainsi que le lieu d'exécution des interventions,
 - l'adresse de facturation,
 - la signature de la personne habilitée,
 - l'imputation budgétaire,
 - le numéro du service exécutant,
- et toute autre information jugée nécessaire (notamment les modalités d'accès).

Le présent accord-cadre ne mentionne pas de comptable assignataire ; il sera indiqué par les services bénéficiaires dans leurs marchés subséquents et/ou leurs bons de commande.

2.3. Délais d'exécution et durée de validité des bons de commande

Les délais d'exécution convenus couvrent la réalisation et l'achèvement de toutes les prestations prévues incombant au titulaire.

Les bons de commande émis par la personne publique peuvent être notifiés au titulaire pendant toute la durée de validité marché subséquent auquel il se rattache. Passé ce délai, aucun bon de commande ne pourra être notifié. Toutefois, les bons de commande émis durant la période de validité du marché subséquent et de l'accord-cadre s'exécuteront jusqu'à leur terme dans la limite de la durée définie à l'article 4.2 du CCAP.

La résiliation de l'accord-cadre ne remet pas en cause la validité d'un bon de commande. Le titulaire du bon de commande est tenu de respecter son engagement contractuel jusqu'à l'admission des prestations commandées.

3. OBLIGATIONS DU TITULAIRE

3.1. Obligation de conseil

Le titulaire a un devoir de conseil (ou d'alerte) s'il se rend compte, lors de ses interventions, d'anomalies ou de dangers potentiels au titre de ses prestations. Il est tenu de signaler au service bénéficiaire tous les éléments qui lui paraissent de nature à compromettre la bonne exécution de la prestation.

3.2. Obligation d'information auprès du service bénéficiaire et de la PFRA des Pays de la Loire

Conformément à l'article 3.4.2 du CCAG-FCS, les titulaires sont tenus de notifier sans délai au service bénéficiaire les modifications survenant au cours de l'exécution d'un bon de commande et se rapportant :

- Aux personnes ayant le pouvoir de l'engager ;
- A la forme juridique sous laquelle il exerce son activité ;
- A sa raison sociale ou à sa dénomination ;
- A son adresse ou à son siège social ;
- Aux renseignements qu'il a fournis pour l'acceptation d'un sous-traitant et l'agrément de ses conditions de paiement ;

Et de façon générale, à toutes les modifications importantes de fonctionnement de l'entreprise pouvant influencer sur le déroulement de l'accord-cadre.

Si le titulaire néglige de se conformer à cette obligation, la personne publique ne saurait être tenue pour responsable des retards de paiement des factures présentant une anomalie par comparaison aux indications figurant dans les actes constitutifs du marché.

En outre, les titulaires de l'accord-cadre produisent, tous les 6 (six) mois, à partir de sa notification et jusqu'à la fin de son exécution, les pièces prévues aux articles d8222-5 ou d8222-7 et d8254-2 à d8254-5 du code du travail.

Le titulaire dépose gratuitement ses attestations sur le site :

www.e-attestations.com

Pour toute demande de création d'un compte sur www.e-attestation.fr, le titulaire écrit à support@e-attestation.com.

3.3. Obligation de confidentialité

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre les moyens appropriés afin de garder confidentiels les informations et documents auxquels il aura eu accès à l'occasion des marchés subséquents et bons de commande. Le titulaire s'engage à faire respecter cette obligation par l'ensemble de son personnel, le cas échéant par ses sous-traitants et fournisseurs.

3.4. Mesures de sécurité

Toute personne relevant du titulaire est soumise à des mesures de sécurité qu'il s'agisse d'accès physiques à des locaux ou d'accès logiques à des informations. Les annexes 2, 3 et 4 au CCAP détaillent les mesures de sécurité propres :

- aux services de police ;
- aux services de gendarmerie ;
- aux centres de détention ;
- aux laboratoires.

4. MODALITES D'EXECUTION

Dans les jours qui suivent la notification de l'accord-cadre, une réunion de démarrage est organisée par la PFRA à destination de tous les titulaires et services bénéficiaires.

Chaque service bénéficiaire réalise par la suite, à son échelle, une réunion de démarrage de son marché subséquent avec le titulaire du lot qui le concerne.

4.1. Interlocuteur de la PFRA

Réunion de lancement

Dans le mois qui suit la notification des lots du présent accord-cadre, le titulaire désigne en son sein un interlocuteur unique pour la PFRA des Pays de la Loire, afin de suivre l'exécution de l'accord-cadre.

4.2. Responsabilité

Responsabilité du titulaire (clés, badges et matériels)

Le titulaire est responsable de la conservation, de l'utilisation et de la restitution des clés, badges et matériels qui lui sont confiés par le pouvoir adjudicateur. Ces éléments doivent être utilisés exclusivement dans le cadre des prestations prévues par le marché. Toute reproduction non autorisée est strictement interdite et peut entraîner la résiliation du marché aux torts du titulaire.

Signalement des pertes ou détériorations

En cas de perte, vol ou détérioration des clés, badges ou matériels, le titulaire doit en informer immédiatement le pouvoir adjudicateur par écrit. Le titulaire prendra en charge les frais de remplacement des éléments manquants ou endommagés, y compris les frais liés au changement des serrures ou des systèmes d'accès si nécessaire.

Restitution des éléments confiés

En cas de départ définitif d'un membre du personnel, ce dernier sera tenu de rendre son badge, clés et tout élément permettant l'accès au bâtiment lors de son dernier jour de travail et ce sans délai. Des pénalités seront appliquées dès le premier jour de retard.

À la fin du marché, le titulaire est tenu de restituer l'ensemble des clés, badges et matériels confiés.

Responsabilité du titulaire (matériel, local)

Le titulaire est responsable de la conservation et de l'emploi de tout matériel, de tout équipement et de tout local mis à sa disposition par l'administration.

Les matériels, équipements, locaux mis à la disposition du titulaire par l'administration ne peuvent être utilisés qu'aux fins et dans les limites prévues dans le marché.

Si un matériel ou un équipement mis à la disposition du titulaire par l'administration est détruit ou endommagé ou si un local mis à sa disposition est dégradé, le titulaire est tenu de le remplacer, de le remettre en état ou d'en rembourser la valeur d'acquisition ou le montant des frais de reconstitution à neuf à la date du sinistre.

De même, le titulaire est responsable en totalité des dommages et accidents – de quelque nature que ce soit – à l'égard des biens et des personnes, causés par la conduite des opérations ou les modalités de leur exécution.

4.2. Assurances

Avant tout commencement d'exécution, le titulaire doit avoir souscrit une assurance couvrant l'ensemble des risques encourus au titre des prestations à réaliser et dont il pourrait être déclaré responsable. Les garanties souscrites doivent correspondre aux prestations ; elles sont sans limite pour les dommages corporels.

Conformément à l'article 9 du CCAG-FCS, à tout moment du marché, le titulaire doit pouvoir justifier de l'étendue des garanties souscrites et de la mise à jour de leurs cotisations au moyen d'une copie du contrat d'assurance et de ses avenants éventuels.

4.3. Protection des salariés et conditions de travail

Le titulaire s'engage à ne pas contrevenir à la réglementation du travail, sous peine de résiliation du marché à ses torts sans indemnité conformément aux stipulations du présent CCAP.

4.4. Visites médicales

Le titulaire devra obligatoirement soumettre à une visite médicale d'embauche tout nouvel agent, avant sa prise de fonction ou au plus tard avant la fin de la période d'essai. Il soumettra, d'autre part, son personnel aux examens médicaux périodiques prévus par la législation en vigueur.

4.5. Organisation du travail

Identification du personnel

Tous les agents intervenant pour le compte du titulaire dans les locaux de l'administration, y compris le personnel d'encadrement et les éventuels sous-traitants, doivent en permanence porter un badge personnalisé, élaboré par le titulaire, comportant leur photographie, leur nom, leur prénom et le nom de leur entreprise. Aucun agent ne sera admis dans les locaux de l'administration s'il ne porte pas de façon visible son badge sur lequel figurent les indications définies ci-dessus.

À l'occasion de toute affectation d'un nouvel agent, le titulaire doit fournir, préalablement au démarrage de la prestation, les renseignements et informations nécessaires à l'établissement des badges, lorsqu'ils sont exigés pour la circulation de ces agents dans les locaux de l'administration.

Dans ce cadre, il lui appartient de procéder à la récupération des badges des agents n'intervenant plus dans la réalisation de la prestation et de les remettre aux responsables de site. Le non-respect de ces prescriptions donne lieu à la mise en œuvre des pénalités prévues au présent CCAP (cf. article 11 de la présente annexe).

Le titulaire doit informer 48H à l'avance l'administration responsable du site de tout changement de personnel.

Vêtements de travail

Le titulaire doit doter son personnel d'un vêtement de travail et de tout équipement de protection individuel prescrit par la réglementation en fonction de la nature des tâches qu'il réalise. Les vêtements de travail et de protection doivent être tenus en permanence dans un état de bonne propreté. L'agent de propreté ne sera pas admis dans les locaux de l'administration s'il porte un vêtement de travail sale ou une tenue négligée.

Encadrement des équipes sur place

Pour chaque site le titulaire doit obligatoirement confier à un ou des agents de maîtrise ou équivalent l'encadrement, la formation, l'information et la discipline du personnel, en vue de la bonne exécution des prestations et d'une manière générale de l'application des clauses du CCTP. Les agents de maîtrise ou équivalent sont désignés dans le dossier d'exploitation. L'agent de maîtrise ou équivalent à la responsabilité de la mise à jour du dossier d'exploitation déposé sur le site conformément aux termes de l'article 3.1.1.2 du CCTP. En cas d'empêchement de ce responsable ou en cas de remplacement, le titulaire en avertit sans délai l'administration et prend les mesures nécessaires.

Formation du personnel du titulaire

Durant les deux premiers mois de mise en œuvre du marché, l'ensemble du personnel en place devra avoir bénéficié d'une action visant à lui faire acquérir une bonne connaissance de l'entreprise entrante, de sa fiche de poste définissant la programmation des prestations décrites dans le forfait, ainsi que des techniques, de l'organisation et des méthodes de travail adaptées aux plans de propreté du marché,

notamment des protocoles sols. Les agents de propreté doivent bénéficier de formations à l'écoresponsabilité dont le bilan sera produit une fois par an au représentant du pouvoir adjudicateur :

- au juste dosage des produits ;
- au respect de l'organisation du tri sélectif (papier et emballages) ;
- à l'utilisation rationnelle de l'eau et de l'énergie. Ces formations sont dispensées par un organisme ou un formateur qualifié en tant que de besoin pour assurer les engagements écoresponsables du titulaire.

Comportement du personnel du titulaire

Le personnel du titulaire devra faire preuve de la plus grande correction.

Il appartient au titulaire d'avertir son personnel que l'usage des matériels et des équipements se trouvant dans les locaux de l'administration lui est strictement interdit, notamment dans le cas des appareils de téléphone, de télécopie, des machines à photocopier, des scanners, des ordinateurs ainsi que tous les consommables de bureaux tels que papiers, cartouches, etc.

L'usage du téléphone portable est autorisé, sauf indication contraire de l'administration en charge du site. Le personnel du titulaire doit faire preuve de discrétion, en respectant le travail des agents et le public reçu dans les locaux.

Le titulaire doit fournir au responsable de chaque site avant tout commencement d'exécution du marché une liste comportant le nom et le prénom des agents assurant la prestation.

Le personnel de propreté du titulaire reçoit une information particulière sur les mesures de sécurité en vigueur à respecter sur chaque site.

Règlements intérieurs des sites nettoyés

Le titulaire reconnaît avoir pris connaissance, avant tout commencement d'exécution du marché, des dispositions de fonctionnement et consignes de sécurité régissant le fonctionnement des bâtiments désignés dans le marché. Le personnel du titulaire, et celui de ses éventuels sous-traitants, sont tenus d'observer ces dispositions et les prescriptions qui en découlent, ainsi que leurs éventuelles évolutions en cours de marché.

Affichage du planning de nettoyage

Le titulaire procédera, sur décision du service bénéficiaire, à l'affichage des fréquences d'interventions des agents de propreté. Ces éléments seront déterminés au niveau du marché subséquent.

4.6. Mesures de sécurité

Accès aux locaux et équipements administratifs

Le responsable de site fournit au titulaire les clés, badges, codes d'accès ou tout autre moyen permettant l'accès aux locaux concernés par le marché. L'administration détermine seule le nombre de clés, de cartes ou de codes d'accès ou tout autre moyen nécessaire à la bonne exécution des prestations et au respect des mesures de sécurité. Chaque local doit impérativement être refermé à clé immédiatement après l'exécution de la prestation, sous la responsabilité du titulaire sur le site. En cas de perte, de vol ou de détérioration de ces moyens d'accès le titulaire avise aussitôt le responsable de site ou la personne représentant l'administration préalablement désignée. Les exemplaires manquants ou détériorés sont remplacés par l'administration aux frais du titulaire. En fin de marché, le titulaire est tenu de remettre à l'administration les clés, badges ou tout autre moyen d'ouverture qui lui ont été confiés.

Sites ou locaux sensibles

En complément des mesures générales applicables à l'ensemble des sites, le titulaire se conforme aux exigences particulières de contrôle de l'accès aux sites ou locaux réputés sensibles. Dans ce cas, l'administration communique par écrit au titulaire les exigences particulières auxquelles celui-ci devra se conformer notamment quant à la communication du casier judiciaire, la nature desdites exigences, et aux conditions d'agrément préalable des personnels du prestataire. Ces éléments, ou toute autre précision que juge nécessaires le service bénéficiaire, sont annexés à l'acte d'engagement du marché. L'administration pourra refuser l'agrément du personnel proposé par le titulaire *sans avoir à fournir de justification*. En ce cas, le titulaire proposera du personnel en remplacement, sans pouvoir élever de protestation à ce sujet et en assumant la totalité des conséquences de cette situation.

4.7. Locaux et équipements mis à la disposition du titulaire

Le titulaire doit soumettre au responsable de site, le projet d'implantation de ses installations et la répartition des matériels nécessaires à l'exécution des prestations.

Les locaux d'exploitation nécessaires à la bonne exécution des prestations et conformes à la réglementation sont mis gratuitement à la disposition du titulaire sur chaque site. Leur utilisation relève de sa responsabilité, dans le strict respect de la réglementation en vigueur, notamment en matière de code du travail d'hygiène et de sécurité. La liste des locaux d'exploitation est tenue à jour tout au long du marché. L'attribution des locaux d'exploitation peut à tout moment être modifiée par simple décision de l'administration, sans que le titulaire puisse prétendre à une indemnité de ce fait. Le titulaire est tenu de maintenir les locaux et leurs équipements en bon état de propreté et de fonctionnement.

L'approvisionnement et le stockage des matériels, équipements et consommables nécessaires à l'exécution des prestations s'effectuent par les accès et aux horaires autorisés par l'administration. Aucun stockage en vrac de produits pulvérulents n'est autorisé et toute précaution doit être prise pour que les livraisons et le stockage d'équipements ou de produits ne laisse aucune trace sur le sol ou les murs. Les dégâts éventuels causés par le non-respect des consignes du site ou du marché seront facturés au titulaire.

Les emballages des matériels, des équipements et des consommables utilisés par le titulaire ou ses sous-traitants éventuels sont évacués **sans délai** dans le respect des règles de la collecte sélective (papiers, cartons, caisses en bois, plastiques, etc.). **Les fournitures d'électricité et d'eau** nécessaires à l'exécution des prestations sont assurées gratuitement par l'administration.

Exploitation des bâtiments

Le titulaire ne peut se prévaloir, ni pour éluder les obligations du marché, ni pour élever aucune réclamation, des sujétions qui peuvent ou pourront être occasionnées par l'exploitation normale des bâtiments désignés dans le marché. Il en est notamment ainsi des activités de maintenance et d'entretien courants sur les bâtiments et leurs équipements (ascenseurs, chauffage, climatisation, fermetures des fenêtres et portes, photocopies, ordinateurs, etc.).

4.8. Plan de prévention – hygiène – sécurité

Les dispositions du décret n° 92-158 du 20 février 1992 sont applicables en ce qui concerne les prescriptions particulières d'hygiène et de sécurité aux travaux effectués dans un établissement par une entreprise extérieure.

Le titulaire est tenu de respecter les règles d'hygiène et de sécurité en vigueur dans le bâtiment où il intervient.

La rédaction du plan de prévention est effectuée, lors de l'état des lieux initial, **conjointement par le responsable de site et le titulaire**. Le cas échéant, ce document doit être renouvelé annuellement par les deux parties et visé par l'inspecteur hygiène et sécurité et le médecin de prévention de l'administration.

Le titulaire procède si nécessaire, avant le commencement des prestations, à une information sur les risques particuliers encourus et les mesures de prévention envisagées, notamment les dispositions prises pour les travailleurs isolés sur site conformément aux dispositions de l'article R4512-13 du code du travail. Le personnel spécialisé assurant le nettoyage des vitres est équipé de harnais de sécurité qu'il est tenu de raccorder aux « lignes de vie » ou aux points d'ancrages selon les règles de l'art pendant toute la durée de la prestation. Les mesures générales de sécurité lui sont applicables.

4.9. Grèves et arrêts de travail

En cas d'arrêt de travail ou de grève de son personnel ou de celui de ses sous-traitants, le titulaire est tenu de prendre préventivement les mesures indispensables afin d'assurer un **service minimum**.

Le service minimum consiste à assurer :

- le nettoyage des zones sanitaires, la mise en place des consommables sanitaires et le vidage des conteneurs d'hygiène féminine ;
- le cas échéant, le nettoyage des espaces privatifs de liberté tels qu'ils sont décrits dans la fiche Marene du site ;
- la collecte et le vidage des poubelles et leur acheminement dans les conteneurs prévus.

En cas d'impossibilité pour le titulaire d'exécuter un service minimum, l'administration y pourvoira par tous les moyens qu'elle jugera utiles, aux frais, risques et périls du titulaire et notamment en faisant appel à une 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'administration.

Le responsable du site et le service bénéficiaire sont tenus informés immédiatement de tout conflit dans le périmètre du marché et des solutions mises en œuvre pour son règlement rapide.

5. CLAUSE DE REEXAMEN

Une procédure de réexamen des conditions d'exécution de l'accord-cadre peut être menée en application des articles L. 2194-1 1° et R. 2194-1 du CCP.

Cette procédure s'applique lorsque la teneur des modifications n'est pas prévue initialement dans l'accord-cadre, et ce pendant toute la durée de son exécution.

La présente clause n'implique pas un droit acquis au réexamen des conditions d'exécution. Le cas échéant, le titulaire doit notamment produire tous les justificatifs nécessaires à l'instruction de la demande. Le pouvoir adjudicateur peut également procéder à un contrôle des informations données par le titulaire.

Si le principe et les conditions de mise en œuvre du réexamen sont acceptés par les parties, il trouve à s'appliquer quel que soit le montant des modifications qu'il induit.

L'initiative de la demande de réexamen appartient aux deux parties, et la procédure de réexamen n'interrompt en aucun cas l'exécution des prestations.

La demande doit être transmise par tout moyen matériel ou dématérialisé permettant de déterminer de façon certaine la date de sa réception.

À compter de la date de réception de la demande, la partie destinatrice dispose d'un délai de 15 jours pour se prononcer sur les conditions de réexamen. Si aucun accord n'est intervenu dans ce délai, il est convenu que la position du pouvoir adjudicateur est retenue par défaut, cette stipulation ne valant pas renonciation à recours pour le titulaire.

La procédure de réexamen ainsi définie peut être initiée dans les cas suivants :

Dans le cadre de l'article R2194-1 du CCP, le présent accord-cadre pourra être modifié, après transmission des justificatifs par le titulaire au pouvoir adjudicateur, **sans qu'il soit besoin de l'acter par avenant dans les circonstances suivantes :**

5.1. Ajout ou suppression de sites dans la région des Pays de la Loire

L'attention des candidats est attirée sur le fait que certains sites/surfaces peuvent être supprimés ou ajoutés durant l'exécution de l'accord-cadre et cela de manière définitive ou temporaire.

Sont notamment concernés les sites n'ayant pas participé au recensement.

L'ajout/la suppression de sites pourra s'effectuer de la manière suivante :

- o Information du titulaire par le service bénéficiaire des sites/surfaces ajoutés/supprimés,
- o Établissement du chiffrage sur la base des prix de l'accord-cadre, les prix ajoutés pour les sites ajoutés devront obligatoirement respecter les prix plafond de l'accord-cadre
- o Les prestations à effectuer sur les nouveaux sites seront identiques à celles prévues au CCTP pour les sites initiaux

La suppression de sites s'effectuera de la manière suivante :

- o Information écrite au titulaire par le service bénéficiaire des sites/surfaces supprimés
- o Établissement du nouveau prix qui se substituera au précédent

5.2. Modification des sites

Une substitution de site s'analyse comme l'ajout d'un site et la fermeture concomitante d'un autre site. Toute suppression ou ajout d'un site s'effectue par modification du marché subséquent :

- En cas **d'ajout d'un site**, le représentant du pouvoir adjudicateur respecte **un préavis de 20 jour calendaire** pour transmettre au titulaire une fiche du nouveau site et convenir de la date d'effet de la modification ;
- En cas de **suppression d'un site**, le représentant du pouvoir adjudicateur respecte **un préavis de 20 jour calendaire** pour en informer le titulaire, y compris par voie dématérialisée avec preuve de réception.

5.3. Modification des surfaces sur site existant

En cours d'exécution, les prix forfaitaires ne sont pas modifiés lorsque les éventuelles modifications des surfaces de sol à nettoyer sur site existant représentent une variation positive ou négative de la surface de sol à nettoyer inférieure ou égale SOIT à 10% de la surface totale SOIT à 100 m² (le premier des deux seuils atteint étant retenu). Ces modifications sont sans incidence financière sur le prix forfaitaire.

Le service respecte un préavis de 20 jour calendaire pour informer le titulaire de la date d'effet de la modification de surface. Il lui transmet la fiche de site modifiée, y compris dans les cas n'entraînant pas de changement du prix forfaitaire. Le titulaire dispose d'un délai de quinze (15) jours calendaires pour remettre un devis, sauf accord dérogatoire du représentant du pouvoir adjudicateur. Passé ce délai, les modifications de surfaces sont réputées acceptées par le titulaire, et donc intégrées au marché.

5.4. Modification des prestations sur site existant

Toute modification dans la composition des prestations forfaitaires fait l'objet d'une modification du marché dans les cas suivants :

- changement de la fréquence de passage ;
- changement de revêtement de sol (sol dur / sol moquette) ;
- changement de zonage ;
- modification de prestation spécifique.

Lorsque les modifications conduisent à une modification de la superficie en plus ou en moins inférieure ou égale SOIT à 10 % de la surface totale, SOIT à 100 m² (le premier des deux seuils atteint étant retenu), il est fait application des dispositions relatives aux modifications des surfaces susmentionnées.

La modification d'une fiche Marene pourra s'effectuer de la manière suivante :

- o demande au titulaire d'un devis (changement de fréquence de nettoyage (par exemple les vitres), ajout ou retrait du forfait consommables...
- o Établissement du chiffrage sur la base des prix de l'accord-cadre Le titulaire dispose d'un délai de quinze (15) jours pour remettre un devis, sauf accord dérogatoire du service bénéficiaire.
- o Acceptation du devis (si celui-ci convient au service bénéficiaire)
- o Acceptation des changements sans avenant dans la limite de 10 % (cf paragraphe supra)

5.4. Période de travaux – remise en état de propreté de sites

Si des travaux ou réfections sont programmés, il sera précisé au titulaire, avec un préavis de 20 jour calendaire, les locaux exclus provisoirement du nettoyage courant et les dates de début et de fin de travaux. Aucune diminution du prix du marché ne sera appliquée dans ce cas.

Après l'exécution de travaux dans un local où des gravats de toute nature auront été enlevés préalablement, le titulaire devra procéder au nettoyage des sols, des équipements et des vitres. Cette prestation sera effectuée sans supplément de prix, compte tenu de l'interruption du nettoyage courant pendant la durée des travaux. Si le coût des prestations de nettoyage quotidien non exécutées ne couvre pas les dépenses à engager par le titulaire pour la remise en état, un bon de commande portant sur les prestations exceptionnelles à réaliser peut-être établi par l'ordonnateur *après admission des justificatifs présentés par le titulaire*.

Cependant, si le coût des prestations forfaitaires courantes non exécutées est supérieur au coût de la remise en état, le représentant du pouvoir adjudicateur peut passer une modification contractuelle en réduction, dans les conditions prévues au présent article.

5.5. Plan de progrès

Le plan de progrès pourra être réexaminé annuellement à la date anniversaire du marché. Les parties pourront ajuster les objectifs et les indicateurs en fonction des évolutions techniques, économiques, ou réglementaires. Toute modification sera formalisée par un avenant au marché.

5.6. Suspension de la clause d'insertion professionnelle

En accord avec le pouvoir adjudicateur, le service facilitateur des clauses sociales se réserve le droit d'exonérer, totalement ou partiellement, la clause d'insertion professionnelle dans le cas où le titulaire justifie de difficultés économiques particulières (activité partielle, licenciement économique, placement en procédure collective comme le redressement judiciaire...).

Le titulaire doit en informer le service facilitateur des clauses sociales dans les meilleurs délais et joindre les justificatifs nécessaires (décision de la DREETS, jugement du tribunal ou autre). La reconnaissance d'une exonération totale ou partielle de l'obligation de la clause d'insertion professionnelle sera matérialisée par un ordre de service.

En cas d'activité partielle, l'exonération totale ou partielle de l'application de la clause d'insertion ne peut être accordée que si la durée de la mesure d'activité partielle correspond à une phase d'exécution active du contrat et si les fonctions concernées par cette mesure correspondent à celles visées par la clause d'insertion.

En cas de licenciement économique, l'exonération totale ou partielle de l'application de la clause d'insertion ne peut être accordée que s'il s'agit d'un licenciement économique intervenu moins d'un an (délai applicable à la priorité de réembauchage) avant une phase d'exécution active du contrat pour le titulaire et si les fonctions concernées par cette mesure correspondent à celles visées par la clause d'insertion.

En cas de placement en procédure collective du titulaire en cours d'exécution du marché (procédure de sauvegarde, redressement judiciaire, liquidation judiciaire...), si le contrat est poursuivi, l'exonération totale ou partielle de l'application de la clause d'insertion ne peut être accordée que si la période de cessation des paiements ou la période d'observation du titulaire correspond à une phase d'exécution active du contrat pour le titulaire et si les fonctions concernées par le placement en procédure collective correspondent à celles visées par la clause d'insertion .

En cas de placement en procédure collective du titulaire en cours d'exécution du marché (procédure de sauvegarde, redressement judiciaire, liquidation judiciaire...), si le contrat n'est pas poursuivi, l'exonération totale ou partielle de l'application de la clause d'insertion peut être accordée.

De plus, l'exonération ne peut être accordée si le titulaire recourt à une sous-traitance ou une co-traitance pour des tâches visées par la clause d'insertion et que le sous-traitant ou le co-traitant n'est pas touché par une mesure d'activité partielle ou de licenciement économique.

6. DELAIS CONTRACTUELS

Le tableau ci-dessous résume l'ensemble des délais contractuels applicables au présent marché. Les délais sont exprimés **en jours calendaires**.

Objet du délai	Date de décompte	Durée du délai
État des lieux initial du site	À compter de la notification d'attribution du marché subséquent	14 jours maximum
Remise du dossier d'exploitation (avec le calendrier prévisionnel des prestations dont le	À compter de la date de l'état des lieux	20 jours maximum

planning pour les vitres)		
Remise d'un devis suite aux modifications du ou des forfait(s)	À compter de la date d'envoi de l'information au titulaire	15 jours maximum
Accusé réception d'une demande de prestation exceptionnelle (courriel avec accusé de réception du titulaire)	À compter de date d'envoi de la demande par l'administration	2 jours maximum (sauf précisions indiquées dans le bon de commande)
Remise d'un devis (pour les prestations exceptionnelles seulement)	À compter de date d'envoi de la demande par l'administration	8 jours maximum (sauf précisions indiquées dans le bon de commande)
Non réalisation de prestations exceptionnelles	A compter du lendemain de la date à laquelle le titulaire s'engage à exécuter la prestation	20 jours maximum (sauf précisions indiquées dans le bon de commande)
Observations du titulaire sur le bon de commande pour prestation exceptionnelle (hors urgence)	À compter de date d'envoi de la demande par l'administration	5 jours maximum
Contestation par le titulaire d'une notification de rejet ou de réfaction (tout type de prestation)	À compter de la date d'envoi de la notification de réfaction	4 jours maximum

7. CLAUSE D'AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE DES PRESTATIONS

L'amélioration continue est l'affaire à la fois du titulaire et du service bénéficiaire. Elle est intégrée aux marchés subséquents des services bénéficiaires par voie d'avenant et peut concerner les domaines décrits ci-après :

7.1. Modification pour une meilleure adaptation du fréquentiel des prestations

Si un service bénéficiaire le souhaite et en accord avec le titulaire, il peut être procédé à une phase de test, dont la durée est librement fixée entre le service et le titulaire, afin d'étudier et d'établir un nouveau fréquentiel le plus adapté au site. A l'issue de la phase de test et dans le cas où des modifications sont apportées au fréquentiel, un avenant sera mis en place dans les conditions prévues à la présente annexe au CCAP.

Les gains de productivité (amélioration de l'efficacité des facteurs de production) peuvent également donner lieu à une modification des prestations, et par conséquent à une réduction des forfaits.

7.2. L'égalité entre les femmes et les hommes et le travail en journée et en continu

Extrait du Schéma de Promotion des Achats Publics Socialement et Écologiquement Responsables (SPASER) de l'Etat.

Objectif 11 « Agir en faveur de la promotion de l'égalité entre les femmes et les hommes », mesure 11.1.3 « Développer, dans les marchés de nettoyage, secteur où le taux de féminisation des emplois est élevé et marqué par des enjeux forts sur le temps partiel (plus marqués parmi les femmes), le recours à des considérations sociales favorisant le travail en journée (prestations réalisées au moins partiellement en présence des occupants des bureaux, pour limiter les horaires décalés tôt le matin ou tard le soir) et en continu (par exemple 6 heures en continu sur un site ou plusieurs sites de proximité au lieu de 3 heures le matin et 3 heures le soir) conformément aux circulaires de 2008, 2013 et 2022 relatives à cette thématique. »

Dans le cadre de l'exécution du présent marché, le titulaire s'engage à respecter et promouvoir l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes affectés à l'exécution du marché, conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur. Ces engagements incluent, mais ne se limitent pas à, les points suivants :

1. **Respect des obligations légales** Le titulaire garantit qu'il respecte les obligations prévues par l'article L.1146-1 du Code du travail et l'article L.2242-1 du Code du travail, notamment en matière de négociation sur l'égalité professionnelle et salariale entre les femmes et les hommes.
2. **Diagnostic et Stratégie Égalité** Les entreprises de plus de 50 salariés doivent établir un diagnostic égalité afin de définir une stratégie égalité comprenant des objectifs, des actions, des moyens et des indicateurs de suivi. Ce diagnostic doit être intégré dans la base de données économiques et sociales (BDES) et mis à jour annuellement.
3. **Index de l'Égalité Professionnelle** Le titulaire s'engage à publier chaque année son index relatif à l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes, conformément aux articles 104 et 105 de la loi n°2018-771 du 5 septembre 2018. Cet index doit être accessible sur le site internet de l'entreprise et communiqué au pouvoir adjudicateur sur demande.
4. **Formation et Sensibilisation** Le titulaire met en œuvre des actions de sensibilisation et de formation pour prévenir les stéréotypes, les préjugés, les violences sexuelles, les harcèlements et les agissements sexistes au travail. Ces actions doivent inclure des formations spécifiques pour les cadres et les responsables RH.
5. **Promotion de la Mixité** Le titulaire s'engage à accroître la mixité dans les métiers liés à l'exécution du marché, notamment en augmentant la part des femmes dans les postes d'encadrement et en favorisant leur accès à des parcours qualifiants.
6. **Suivi et Évaluation** Le titulaire fournit annuellement un bilan des actions mises en œuvre en faveur de l'égalité professionnelle, incluant les indicateurs de suivi et les résultats obtenus. Ce bilan doit être transmis au pouvoir adjudicateur.

TRAVAIL EN JOURNÉE ET EN CONTINU

Par travail en journée, il convient d'entendre l'exécution des prestations par les agents de propreté pendant les heures d'occupation des locaux par les usagers du bénéficiaire.

Par travail en continu, il convient d'entendre l'absence de fractionnement des heures d'intervention des agents de propreté pour l'exécution des prestations sur une seule et même plage horaire.

Dans une démarche de développement durable, les parties prenantes du présent marché subséquent doivent favoriser le travail en journée et continu dans l'objectif de réduire le temps partiel subi par les agents et afin d'atteindre trente (30) % des heures travaillées en journée et/ou en continu dans le périmètre de l'accord cadre.

Sur proposition du service bénéficiaire ou du titulaire, une étude peut être réalisée pour mettre en place le travail en journée et/ou le travail continu.

Les prestations de propreté exécutées en journée et/ou en continu doivent permettre au titulaire d'intervenir pendant les horaires d'occupation des locaux par les usagers du bénéficiaire :

- en conciliant les objectifs de co-activité avec les occupants,
- en garantissant le respect des règles de sécurité en vigueur dans le site du bénéficiaire,
- et en maintenant le niveau de qualité défini contractuellement.

La réussite de cette démarche socio-responsable de mise en œuvre du temps de travail en journée et/ou en continu des agents de propreté nécessite plusieurs pré requis :

- que la volonté de mettre en place cette démarche soit réciproque (des services, des titulaires et des agents de propreté) ;
- une action associant, d'une part, le bénéficiaire et ses usagers et, d'autre part, le titulaire et ses agents ;
- la validation conjointe d'un nouveau protocole de nettoyage donnant satisfaction à toutes les parties et, notamment, aux agents de propreté ;
- un démarrage progressif des nouveaux aménagements d'horaires des prestations ;
- un plan de communication à destination des agents publics sur les bienfaits de cette démarche ;
- une évaluation des résultats et des effets.

Le titulaire intégrera les conclusions des tests réalisés dans le bilan annuel du marché transmis à la PFRA.

Intégration des Personnes en Situation de Handicap

Dans le cadre de l'exécution du présent marché, le titulaire s'engage à respecter et promouvoir l'intégration des personnes en situation de handicap, conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

7.3. Outils dédiés à l'exécution des prestations et innovation

Dans un objectif de performance et de qualité, et conformément aux propositions détaillées dans le mémoire technique, le titulaire pourra proposer l'utilisation de nouvelles solutions innovantes (cobots, produits et procédés nouveaux ou améliorés) afin d'améliorer la qualité des prestations. Le service bénéficiaire pourra par ailleurs proposer le recours à un outil innovant pour le pilotage des prestations.

Le recours à ces nouveaux outils innovants est encadré et donne lieu à l'établissement d'un avenant prenant en compte toutes les répercussions des innovations apportées.

7.4. Système de pointage

Le responsable de site bénéficiaire et le titulaire pourront étudier la mise en place d'un système de pointage des agents (pointage téléphonique, par badge sans accès à une ligne internet, etc.) en fonction des nécessités du site et conformément aux propositions détaillées dans le mémoire technique du titulaire.

L'objectif de cette étude sera de mettre en place un système pour notamment assurer la sécurité des agents travaillant en dehors des heures d'ouverture de certains sites, travailleurs isolés ou encore collaborer au mieux sur le suivi de l'exécution de la prestation si des dysfonctionnements fréquents surgissent au cours du marché. La mise en place du dispositif se fait aux frais du titulaire, et sur son accord explicite.

7.5. Développement du tri sélectif par apport volontaire

Un service bénéficiaire peut opter pour la mise en place, dans un ou plusieurs de ses sites, du tri par apport volontaire sur des points de collecte centralisés. Cette prestation consiste à ce que chaque agent de l'administration vide sa poubelle personnelle ou apporte ses déchets directement dans des collecteurs disposés dans les bâtiments comme points d'apport volontaire. Dans cette hypothèse, le titulaire accompagnera le service dans sa démarche de développement du tri sélectif par apport volontaire. Le service bénéficiaire déterminera son schéma de collecte et précisera au titulaire les prestations qui devront être prises en charge par ses agents de propreté (notamment le vidage des bacs de regroupement des déchets recyclables, le fréquentiel associé, etc.).

Toutes les incidences financières liées à cette démarche feront l'objet d'une modification par voie d'avenant dans les conditions prévues à la présente annexe au CCAP.

Une étude pourra par ailleurs être réalisée avec le titulaire pendant toute la durée du contrat, afin d'avoir une connaissance plus précise sur les types de déchets gérés par le service, sur l'incidence du point d'apport volontaire sur les coûts et les besoins en prestations courantes de nettoyage.

7.6. Plan de progrès

- 1- Objectif du plan de progrès : le plan de progrès vise à garantir une amélioration continue des prestations de nettoyage tout au long de l'exécution du marché. Il repose sur une collaboration étroite entre le titulaire et le pouvoir adjudicateur afin d'optimiser la qualité des services, réduire les coûts, et intégrer des innovations techniques et environnementales.

- 2- L'engagement du titulaire fourni dans son mémoire technique servira de base initiale.

- 3- Réunions de suivi et indicateurs de performance : Le titulaire devra un rapport détaillé avant chaque réunion, incluant les résultats obtenus pour chaque indicateur. Ce rapport devra être transmis tous les six (6) mois.

A - Indicateurs qualitatifs liés à la satisfaction des usagers :

Taux de satisfaction des usagers : Mesuré par des enquêtes (avec des actions telles que l'élaboration d'un questionnaire analysé par le titulaire et transmis aux services et à la PFRA par lot), et à partir de la 2^{ème} réunion,

Évolution du taux de satisfaction. Ce taux peut être différents des résultats obtenus via les contrôles qualités. Ils reflètent un sentiment global.

Le taux de satisfaction est indépendant du taux obtenu lors des contrôles qualité, ce taux reflète un ressenti.

B - Indicateurs techniques et opérationnels :

- Respect des plannings d'interventions
 - Nombre d'incidents ou dysfonctionnements relevés : contrôles qualités inférieurs au seuil...
- 4- Actions correctives et amélioration : En cas de non-atteinte des objectifs, des actions correctives devront être mises en œuvre par le titulaire dans un délai de 30 jours suivant la réunion de suivi. A défaut, se reporter à la clause « Pénalités ». Par ailleurs, le titulaire s'engage à proposer des améliorations.

8. CLAUSE RELATIVE AUX AXES DE PERFORMANCE DES PRESTATIONS

8.1. Clause d'insertion professionnelle

L'acheteur, dans un souci de promotion de l'emploi et de lutte contre l'exclusion, a décidé de faire application des dispositions des articles L2111-1 et L2112-2 du CCP en incluant une clause obligatoire d'insertion professionnelle.

8.2. Action d'insertion

Le titulaire s'engage à réaliser une action d'insertion, au minimum à hauteur des objets horaires d'insertions fixés ci-après. L'ensemble des actions mises en œuvre doivent s'inscrire durant la période d'exécution du marché et doivent permettre l'accès ou le retour à l'emploi des personnes rencontrant des difficultés sociales ou professionnelles particulières.

Si la formation fait partie du contrat de travail en lien avec le marché (contrat de professionnalisation, contrat d'apprentissage, etc.), les heures de formation sont comptabilisées au titre des heures d'insertion.

Le nombre d'heures minimum d'insertion et de formation à réaliser par lot est réparti comme suit :

n° du lot	Numéro	Département	Périmètre par lot (lieux d'exécution)	Périmètre - précisions	Nombre d'heures insertion à réaliser par année d'exécution du marché	Dont 10 % d'heures de formation à réaliser par année d'exécution du marché
1	44	Loire-Atlantique	Commune de Nantes	quartier Ile de Nantes	1500,00	150,00
2	44	Loire-Atlantique	Commune de Nantes	quartier Nantes Est	1500,00	150,00
3	44	Loire-Atlantique	Commune de Nantes	quartier Nantes Ouest	1500,00	150,00
4	44	Loire-Atlantique	Communes Nord Loire	notamment les communes de Saint-Herblain, Orvault...	625,00	62,50
5	44	Loire-Atlantique	Communes Sud Loire	notamment les communes de Rezé, Bouguenais...	625,00	62,50
6	44	Loire-Atlantique	Communes Estuaire	notamment les communes de Saint-Nazaire, La Baule...	500,00	50,00
7	49	Maine-et-Loire	Cité administrative		500,00	50,00

8	49	Maine-et-Loire	Nord Maine-et-Loire		1440,00	144,00
9	49	Maine-et-Loire	Sud Maine-et-Loire		1440,00	144,00
10	53	Mayenne	le département		1750,00	175,00
11	72	Sarthe	le département		750,00	75,00
12	85	Vendée	le département		1250,00	125,00
Lots réservés						
13	44	Loire-Atlantique	Commune de Saint-Nazaire	av. ferdinand Lesseps et rue du professeur Calmette, logements	L. 2113-12 du CCP	L. 2113-12 du CCP
14	49	Maine-et-Loire	Commune d'Angers	rue Nid de Pie - logements	L. 2113-12 du CCP	L. 2113-12 du CCP

Le dispositif mis en place vise à favoriser l'accès ou le retour à l'emploi de personnes, éloignées de l'emploi et rencontrant des difficultés sociales ou professionnelles particulières.

Les personnes visées par l'action d'insertion professionnelle relèvent notamment de l'une des catégories suivantes :

- Demandeurs d'emploi de longue durée (plus de 12 mois d'inscription à France Travail) sans activité ou en activité partielle (moins de 6 mois dans les 12 derniers mois) ;
- Bénéficiaires des minimas sociaux
- Jeunes de moins de 26 ans en recherche d'emploi :
 - Sans qualification (infra niveau 3, soit niveau inférieur au CAP/BEP) et sortis du système scolaire depuis au moins 6 mois ;
 - Diplômés, justifiant d'une période d'inactivité de 6 mois depuis leur sortie du système scolaire ou de l'enseignement supérieur
- Demandeurs d'emploi seniors (plus de 50 ans) en difficulté d'insertion professionnelle ;
- Personnes prises en charge dans les structures d'insertion par l'activité économique (IAE) mentionnée à l'article L. 5132-4 du code du travail, c'est-à-dire :
 - Mises à disposition par une association intermédiaire (AI) ou une entreprise de travail temporaire d'insertion (ETTI),
 - Salariées d'une entreprise d'insertion (EI), d'un atelier chantier d'insertion (ACI)
- Personnes prises en charge dans le secteur adapté ou protégé : salariés des entreprises adaptées, des entreprises adaptées de travail temporaire ou usagers des ESAT ;
- Personnes ayant obtenu la reconnaissance de travailleurs handicapés en difficulté d'insertion professionnelle ;
- Jeunes en suivi renforcé de type PACEA, SMA, SMV, en sortie de dispositif Contrat d'Engagement Jeunes ;
- Habitants des quartiers prioritaires de la politique de la ville éloignés de l'emploi, inscrits à France Travail et/ou à la Mission Locale ;
- Demandeurs d'emploi ayant le statut de réfugié ou bénéficiaires de la protection subsidiaire ;
- Personnes sous-main de justice employées en régie, dans le cadre du service de l'emploi pénitentiaire de l'agence du travail d'intérêt général et de l'insertion professionnelle (ATIGIP) ou affectées à un emploi auprès d'un concessionnaire de l'administration pénitentiaire ;

En complément de cette liste de publics éligibles, des personnes rencontrant des difficultés particulières peuvent, sur avis motivé des partenaires emploi/insertion, être validées par le service facilitateur des clauses sociales et être considérées comme relevant des publics cibles.

L'éligibilité des publics doit être obligatoirement établie par le service facilitateur des clauses sociales, préalablement à la mise en œuvre du dispositif et à la réalisation des heures d'insertion.

Le titulaire s'engage à réaliser une action de formation, au minimum à hauteur des objectifs fixés, en utilisant une ou plusieurs des modalités définies ci-après :

- Module de formation externe à l'entreprise :
La formation est délivrée par un organisme de formation habilité et les périodes de formation font l'objet d'émargement des salariés.
- Module de formation interne à l'entreprise (formation délivrée par un salarié qualifié en matière de tutorat.) :
Le titulaire devra dans ce cas établir et rédiger un contenu détaillé de la formation. Les périodes de formation font l'objet d'émargement des salariés concernés.
- Formation en alternance :
Les périodes de formation font l'objet d'émargement des salariés.

L'ensemble des actions mises en œuvre doivent intervenir durant la période d'exécution du marché.

8.3. Le dispositif d'accompagnement pour la mise en œuvre

Afin de faciliter la mise en œuvre des clauses d'insertion professionnelle, un dispositif d'accompagnement a été mis en place.

Selon le lot attribué, les entreprises peuvent contacter les différents services facilitateurs des clauses sociales désignés ci-dessous :

Dans le cadre du marché, le service facilitateur des clauses sociales a pour mission notamment :

- ..D'accompagner le titulaire dans la définition du besoin de recrutement (nature du poste, compétence ...) et de lui proposer les modalités les plus appropriées de mise en œuvre de la clause d'insertion (embauche directe, mise à disposition, etc....) ;
- ..D'identifier les publics susceptibles de répondre au besoin du titulaire ;
- ..D'organiser le suivi des publics ;
- ..De mesurer et de communiquer auprès de l'acheteur et du titulaire sur les réalisations obtenues dans le cadre du marché.

n° du lot	Numéro	Département	Périmètre par lot (lieux d'exécution)	Périmètre - précisions	Contact des services facilitateurs des clauses sociales
1	44	Loire-Atlantique	Commune de Nantes	quartier Ile de Nantes	Mission insertion professionnelle par les clauses sociales Nantes Métropole Tél. : 02 40 99 32 91 Courriel : clausesociale@nantesmetropole.fr
2	44	Loire-Atlantique	Commune de Nantes	quartier Nantes Est	
3	44	Loire-Atlantique	Commune de Nantes	quartier Nantes Ouest	
4	44	Loire-Atlantique	Communes Nord Loire	notamment les communes de Saint-Herblain, Orvault...	
5	44	Loire-Atlantique	Communes Sud Loire	notamment les communes de Rezé, Bouguenais...	
6	44	Loire-Atlantique	Communes Estuaire	notamment les communes de Saint-Nazaire, La Baule...	Elodie Allard Saint-Nazaire Agglo Direction Transitions – Développement Economique Service Insertion, Mission Clauses sociales Tél : 06 47 87 69 05 Courriel : elodie.allard@saintnazaireagglo.fr
7	49	Maine-et-Loire	Cité administrative		Angéline TRICHET ALDEV Tél. : 07.61.72.61.64 Courriel : clause-insertion@angers-developpement.com
8	49	Maine-et-Loire	Nord Maine-et-Loire		
9	49	Maine-et-Loire	Sud Maine-et-Loire		
10	53	Mayenne	le département		Anne-Sophie Jaumouillé 06 24 88 20 09 Marie Béthuel 06 25 86 14 90 Direction Emploi Laval Agglomération Tél : 02 43 49 86 53 Mail : clauses.insertion@agglo-laval.fr
11	72	Sarthe	le département		Abdellatif AMMAR / Marine GOULET Le Mans Métropole Direction de l'Attractivité et du Développement Economique Tél : 02 43 47 40 47 Courriel : clause.sociale@lemans.fr
12	85	Vendée	le département		Estelle BARK Département de la Vendée Direction Insertion et Accompagnement Social Service Insertion par l'Emploi Tél : 02 28 85 72 46 Courriel : estelle.bark@vendee.fr
Lots réservés					
13	44	Loire-Atlantique	Commune de Saint-Nazaire	av. Ferdinand Lesseps et rue du professeur Calmette, logements	Elodie Allard Saint-Nazaire Agglo Direction Transitions – Développement Economique Service Insertion, Mission Clauses sociales Tél : 06 47 87 69 05 Courriel : elodie.allard@saintnazaireagglo.fr
14	49	Maine-et-Loire	Commune d'Angers	rue Nid de Pie - logements	Angéline TRICHET ALDEV Tél. : 07.61.72.61.64 Courriel : clause-insertion@angers-developpement.com

8.4. Les modalités de mise en œuvre

L'action d'insertion professionnelle peut être mise en œuvre par le titulaire **selon une ou plusieurs des modalités suivantes** :

- Par une embauche directe en contrat à durée indéterminée (CDI), en contrat à durée déterminée (CDD) par l'entreprise titulaire du marché, ou en contrats en alternance (contrat de

professionnalisation ou contrat d'apprentissage). Les heures effectuées par les personnes en insertion via l'embauche directe sont comptabilisées durant l'exécution du marché à compter de la date d'embauche et pour une période maximale de 24 mois ;

- Par la mise à disposition de salariés en insertion via le recours à une association intermédiaire (AI), ou à une entreprise de travail temporaire d'insertion (ETTI), ou à une entreprise adaptée de travail temporaire (EATT), ou à un groupement d'employeurs pour l'insertion et la qualification (GEIQ), ou encore à une entreprise de travail temporaire (ETT) (dans le cadre de l'arrêté du 28 novembre 2005 étendant les dispositions de l'accord national relatif à la mise en œuvre de l'article L.1251-7 du code du travail) ;
- Par le recours à la sous-traitance ou au groupement d'opérateurs économiques avec une entreprise d'insertion (EI), un atelier chantier d'insertion (ACI), une entreprise adaptée (EA), un établissement et service d'aide par le travail (ESAT), une entreprise d'insertion par le travail indépendant (EITI) ou un Travailleur Indépendant Handicapé (TIH).

A l'issue du marché, le titulaire s'engage à étudier toutes les possibilités d'embauches ultérieures des personnes en insertion.

Incitation à l'emploi durable : Dans le cas d'un recrutement en CDI d'un public cible, moins de 3 mois avant la date de notification du marché ou en cours de marché :

- Les heures peuvent être valorisées jusqu'à 36 mois selon le parcours de la personne,
- Ou dans la limite de 48 mois si la durée du marché est supérieure ou égale à 4 années ET si l'entreprise peut attester son impossibilité à réaliser une action d'insertion complémentaire ou qu'aucun autre recrutement en insertion n'est possible.

Le recours à la sous-traitance n'exonère pas le titulaire de ses obligations en matière de clause d'insertion professionnelle. S'il peut partager une partie de l'effort d'insertion, il restera responsable de leur bonne exécution et de la bonne remontée d'information. Les pénalités sont supportées par le titulaire. Il appartient à ce dernier de prévoir dans le contrat de sous-traitance les stipulations qui permettront de responsabiliser son sous-traitant.

En cas de groupement d'opérateurs économiques, le mandataire du groupement est l'interlocuteur unique de l'acheteur pour le suivi d'exécution de la clause d'insertion professionnelle.

8.5. Suivi de l'action d'insertion

Il sera procédé, par tous moyens, au contrôle de l'exécution de l'action d'insertion pour laquelle le titulaire s'est engagé.

a) Au commencement du marché :

Le titulaire désigne un correspondant opérationnel pour la mise en œuvre et le suivi des actions d'insertion professionnelle, interlocuteur privilégié de l'acheteur et du service facilitateur des clauses sociales

A l'initiative de l'acheteur, une réunion de mise au point de l'action d'insertion doit être réalisée dans un délai maximal de 2 mois après la notification du marché et doit associer le service facilitateur des clauses sociales pour échanger avec l'entreprise attributaire sur la mise en œuvre de la clause d'insertion professionnelle.

b) En cours d'exécution de l'opération :

Le service facilitateur des clauses sociales contrôle les actions d'insertion professionnelle pour lesquelles l'entreprise attributaire s'est engagée. Il peut solliciter l'acheteur afin d'inscrire le suivi de la clause d'insertion professionnelle à l'ordre du jour d'une réunion de suivi du marché.

Le titulaire doit transmettre au service facilitateur des clauses sociales tous renseignements utiles permettant le contrôle et le suivi de l'exécution de la clause d'insertion professionnelle :

- ..En amont du démarrage de l'action et pour pouvoir valider l'éligibilité de la personne en insertion : le CV et un justificatif de l'éligibilité selon le statut de la personne (Avis de situation France Travail, Pass IAE, Attestation de droits CAF, Notification RQTH...);
- Au cours de la réalisation de l'action d'insertion : une attestation d'embauche avec précision du poste occupé, l'attestation des heures d'insertion réalisées à transmettre tous les mois, un justificatif en cas de sous-traitance, les justificatifs attendus et engagés pour les heures de formation exigées (Attestations des actions de formation, ...).

Si l'entreprise rencontre des difficultés, elle doit, dès leur survenance, informer l'acheteur, par courrier recommandé avec accusé de réception, des difficultés rencontrées pour assurer son engagement.

Dans ce cas, le service facilitateur des clauses sociales désigné par l'acheteur évaluera la pertinence des moyens déjà mis en œuvre et étudiera avec le titulaire, les moyens à mettre en œuvre pour parvenir aux objectifs.

Sauf dans les cas énoncés au point 1.6 ci-après, la non mise en œuvre de ces ajustements constituera un manquement du titulaire à son engagement d'insertion. Le pouvoir adjudicateur appliquera les pénalités.

En cas de manquement grave du titulaire à son engagement d'insertion, le pouvoir adjudicateur peut procéder à la résiliation du marché.

c) A l'issue du marché :

En fin de marché, un bilan de l'exécution de l'action d'insertion relative aux engagements pris par le titulaire, sera établi par le service facilitateur des clauses sociales.

Sur la base des justificatifs reçus, ce bilan fera état des heures de travail réservées aux personnes rencontrant des difficultés particulières d'insertion professionnelle, ainsi que des formations mises en place dans le cadre du présent marché.

Si le titulaire attributaire ne respecte pas son engagement d'insertion, elle encourt, sans mise en demeure préalable, des pénalités.

8.6. Les conditions de suspension de l'application de la clause d'insertion professionnelle

En accord avec le pouvoir adjudicateur, le service facilitateur des clauses sociales se réserve le droit d'exonérer, totalement ou partiellement, la clause d'insertion professionnelle dans le cas où le titulaire justifie de difficultés économiques particulières (activité partielle, licenciement économique, placement en procédure collective comme le redressement judiciaire...).

Le titulaire doit en informer le service facilitateur des clauses sociales dans les meilleurs délais et joindre les justificatifs nécessaires (décision de la DREETS, jugement du tribunal ou autre). La reconnaissance d'une exonération totale ou partielle de l'obligation de la clause d'insertion professionnelle sera matérialisée

par un ordre de service.

En cas d'activité partielle, l'exonération totale ou partielle de l'application de la clause d'insertion ne peut être accordée que si la durée de la mesure d'activité partielle correspond à une phase d'exécution active du contrat et si les fonctions concernées par cette mesure correspondent à celles visées par la clause d'insertion.

En cas de licenciement économique, l'exonération totale ou partielle de l'application de la clause d'insertion ne peut être accordée que s'il s'agit d'un licenciement économique intervenu moins d'un an (délai applicable à la priorité de réembauchage) avant une phase d'exécution active du contrat pour le titulaire et si les fonctions concernées par cette mesure correspondent à celles visées par la clause d'insertion.

En cas de placement en procédure collective du titulaire en cours d'exécution du marché (procédure de sauvegarde, redressement judiciaire, liquidation judiciaire...), si le contrat est poursuivi, l'exonération totale ou partielle de l'application de la clause d'insertion ne peut être accordée que si la période de cessation des paiements ou la période d'observation du titulaire correspond à une phase d'exécution active du contrat pour le titulaire et si les fonctions concernées par le placement en procédure collective correspondent à celles visées par la clause d'insertion .

En cas de placement en procédure collective du titulaire en cours d'exécution du marché (procédure de sauvegarde, redressement judiciaire, liquidation judiciaire...), si le contrat n'est pas poursuivi, l'exonération totale ou partielle de l'application de la clause d'insertion peut être accordée.

De plus, l'exonération ne peut être accordée si le titulaire recourt à une sous-traitance ou une co-traitance pour des tâches visées par la clause d'insertion et que le sous-traitant ou le co-traitant n'est pas touché par une mesure d'activité partielle ou de licenciement économique.

8.7. RGPD

Les Données Personnelles collectées par l'employeur et transmises à chaque service facilitateur des clauses sociales font l'objet d'un traitement informatique destiné à permettre la gestion et le suivi du dispositif des Clauses d'insertion Professionnelle sur chaque lot géographique.

Ces données seront traitées dans le logiciel Clause de l'entreprise ARCHE MC2, prestataire des différents services facilitateurs des clauses sociales.

Les données personnelles permettent de valider l'éligibilité des bénéficiaires, d'assurer le suivi du dispositif clause sociale et d'établir des données statistiques anonymes.

Les données collectées concernent le nom, le prénom, le sexe, la date de naissance, l'adresse postale, l'adresse électronique, le numéro de téléphone.

Ces données sont conservées le temps de la présence des personnes concernées dans le dispositif des clauses sociales pendant une durée maximale de :

- 48 mois à compter du premier jour de la mise en poste et 24 mois après la fin de la période concernée
- dans le cadre des opérations liées à l'ANRU, ces informations seront conservées jusqu'en 2028 inclus au minimum et le temps du bilan lié au Nouveau Programme Nationale de Renouvellement Urbain.

Conformément à la loi informatique et libertés et au Règlement européen sur la protection des données, les personnes bénéficiaires du dispositif bénéficient d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation du traitement, de portabilité des Données Personnelles les

concernant. Elles peuvent exercer ce droit en contactant :

Lots 1 à 5 : clausesociale@nantesmetropole.fr ou la déléguée à la protection des données de Nantes Métropole à l'adresse mail : dpd@nantesmetropole.fr

Lot 6 : carine.leclaire@saintnazaireagglo.fr

Lots 7 à 9 : clause-insertion@angers-developpement.com

Lot 10 : clauses.insertion@agglo-laval.fr

Lot 11 : clause.sociale@lemans.fr

Lot 12 : protection.donnees@vendee.fr

Ainsi en l'application du règlement européen sur la protection des données

Ainsi en l'application du règlement européen sur la protection des données, l'entreprise titulaire a la responsabilité d'informer les personnes employées ou susceptible d'être employées directement par elle, des dispositions prévues audit règlement (notamment en ce qui concerne la collecte, la transmission, le destinataire, la conservation, le traitement, l'accès et la rectification de données personnelles).

En cas de recours à un intermédiaire pour l'emploi de personnes éligibles (notamment le recours à une entreprise d'intérim, un sous-traitant, une structure d'insertion par l'activité économique, un groupement pour l'insertion et la qualification), le titulaire doit s'assurer que cet intermédiaire assure auprès des personnes concernées l'information relative à l'application du règlement européen.

8.8. Pénalités

En cas de non-respect du volume d'insertion contractuel, et sous réserve de l'exonération totale ou partielle de l'application de la clause prévue (cf. l'article 1-6), l'attributaire se voit appliquer des pénalités de :

- 45 € par heure d'insertion non réalisée
- 45 € par heure de formation non réalisée
- Non production de documents (documents et attestations propres à permettre le contrôle de l'exécution de l'action d'insertion professionnelle (notamment les documents relatifs aux heures de formation à réaliser), 250 € par jour de retard, le titulaire dispose de 20 jours calendaires à compter de la demande pour produire le ou les documents.

8.9. Démarche environnementale

Le pouvoir adjudicateur entend s'impliquer fortement dans une démarche de qualité environnementale de ses achats.

Extrait du SPASER de l'Etat

La préservation de la biodiversité

Objectif 7 « Soutenir les achats contribuant à la préservation de la biodiversité », mesure 7.3.2 « Encourager le recours aux produits portant l'Ecolabel européen en ce qu'ils portent des enjeux de biodiversité sans les marchés de prestations de nettoyage et d'entretien ».

Le titulaire veille à limiter l'utilisation de produits de nettoyage chimiques au strict nécessaire, privilégiant des produits plus respectueux de l'environnement (vinaigre blanc, savoir noir...) sans pictogramme de danger, ou l'action mécanique.

Clause relative aux produits de nettoyage en conformité avec le SPASER de l'État

1. Exigences générales

Le titulaire s'engage à fournir des produits de nettoyage conformes aux exigences du SPASER de l'État, visant à promouvoir des achats responsables et respectueux de l'environnement. Ces produits doivent répondre aux critères suivants :

- Être écolabellisés avec des écolabels de type 1, conformes à la norme ISO 14024, ou certifiés par un organisme tiers indépendant sur la base d'un référentiel ou cahier des charges.
- Les produits de nettoyage universels, pour sanitaires et désinfectants de surface doivent être certifiés par des labels tels que l'Ecolabel Européen, Ecocert, Nature & Progrès, ou équivalent.
- Les accessoires textiles (chiffons, têtes de serpillères, etc.) doivent être composés de microfibres réutilisables et écoresponsables.
- Les papiers absorbants, papiers hygiéniques et essuie-mains doivent être certifiés Ecolabel Européen, FSC, PEFC, ou équivalents.
- Les sacs poubelles doivent être conformes à la norme NF Sacs à déchets ou équivalents.

2. Interdictions et restrictions

Le titulaire veille également à n'utiliser aucun produit de nettoyage contenant des parfums ou des huiles essentielles.

Enfin, en référence au règlement européen relatif à la classification, à l'étiquetage et à l'emballage, les produits utilisés ou fournis par le titulaire portant les mentions de danger suivantes ne sont pas autorisés : H300 , H310, H330, H301, H311, H331, H340 à H362 (Cancérogène, Mutagène, Reprotoxique) et H370 à H373 (Toxicité spécifique pour certains organes cibles) de même les produits utilisés ou fournis par le titulaire comportant des substances « extrêmement préoccupantes » selon la liste SVHC ne sont pas autorisés.

- L'utilisation d'emballages en plastique à usage unique est strictement interdite. Le titulaire privilégie les emballages réemployables.
- Les produits de nettoyage doivent être adaptés aux types de surfaces concernées (carrelage, parquet, thermoplastique, moquette, etc.) afin d'éviter leur altération.
- Les fournitures de nettoyage utilisées pour les toilettes ou locaux à hygiène particulière doivent être de couleurs distinctes de celles utilisées pour le reste des prestations et ne doivent servir qu'à cet effet.

3. Clauses environnementales spécifiques

- Le titulaire veille à une utilisation raisonnée de la ressource en eau et informe l'acheteur de toute solution identifiée pour réduire la consommation en eau. Ces solutions pourront être adoptées après accord de l'acheteur.
- Le titulaire privilégie des équipements électriques à faible consommation d'énergie et des produits d'entretien en doses individuelles allégées.
- Les produits doivent être biodégradables et conformes à la législation actuelle sur la pollution, la sécurité, l'hygiène et la prévention des incendies.

4. Contrôle et conformité

- Le service bénéficiaire se réserve le droit de vérifier la conformité des produits fournis et d'interdire ceux susceptibles de provoquer des dégradations ou engorgements à tout moment, lors de contrôles inopinés Tout produit rebuté devra être retiré et remplacé par le titulaire à ses frais dans un délai de huit (8) jours à compter du jour du constat de la non-conformité.

Bilan des Émissions de Gaz à Effet de Serre (BEGES)

Le titulaire, et les éventuels sous-traitants, soumis à l'article L. 229-25 du code de l'environnement, s'engagent à contribuer à la réduction des émissions de gaz à effet de serre dans le cadre de l'exécution du présent marché de prestations de nettoyage. Cette clause vise à intégrer des pratiques respectueuses de l'environnement et à promouvoir une démarche écoresponsable.

Le titulaire devra :

- Fournir, dans un délai de six (6) mois après la notification du marché, un bilan des émissions de gaz à effet de serre (BEGES) et le plan de transition associé.

Le sous-traitant devra :

- Fournir, dans un délai de six (6) mois à compter de l'acceptation du sous-traitant, un bilan des émissions de gaz à effet de serre (BEGES) et le plan de transition associé.

Le BEGES doit couvrir toute la durée d'exécution du marché. Si le BEGES communiqué après notification du marché arrive à échéance durant l'exécution, un nouveau BEGES ainsi que le plan de transition associé est transmis par le titulaire, en utilisant le site internet de l'ADEME, conformément à l'article du code de l'environnement précité.

8.10. Innovation

Le pouvoir adjudicateur entend s'impliquer fortement dans une démarche de promotion de l'innovation (sont innovants les travaux, fournitures ou services nouveaux ou sensiblement améliorés).

Le caractère innovant peut consister dans la mise en œuvre de nouveaux procédés de production ou de construction, d'une nouvelle méthode de commercialisation ou d'une nouvelle méthode organisationnelle dans les pratiques, l'organisation du lieu de travail ou les relations extérieures de l'entreprise.

Dans ce cadre, les titulaires sont incités à proposer et utiliser, dès lors qu'ils existent, des produits, équipements et procédés innovants, conformément à l'article 7.3 de la présente annexe au CCAP.

9. CONTRÔLE ET SUIVI DES PRESTATIONS

9.1 Contrôles des prestations

Pour vérifier la conformité du résultat des prestations aux spécifications du marché, l'administration met en place un contrôle qualité des prestations de nettoyage en relation avec le titulaire.

La nature et les modalités de contrôle des prestations sont précisées à l'article 2 de l'annexe 1 au CCTP.

En cas de désaccord sur les résultats des opérations de vérification effectuées par l'administration, le titulaire doit saisir par écrit et **au plus tard dans un délai de QUATRE (4) jours calendaires** à compter du lendemain de la notification du résultat des opérations de vérification ; l'administration lui fait connaître sa réponse dans les meilleurs délais :

- Soit l'acceptation des prestations ;
- Soit le rejet des prestations ;
- Soit l'application des réfections prévues au présent CCAP.

9.2. Suivi du marché

Moyens mis en œuvre

Le titulaire met en œuvre les moyens, méthodes et modalités d'exécution figurant dans le mémoire technique remis à l'appui de son offre.

Il est rappelé que le titulaire détermine librement les moyens humains et matériels propres à atteindre les résultats escomptés. La vérification de service fait par le service bénéficiaire ne portera pas sur leur mise en œuvre, mais sur le degré de propreté de la zone concernée.

En cas de défaillance, le titulaire ne pourra pas se prévaloir des moyens qu'il aura affectés au respect de ses engagements contractuels, dans la mesure où il aura eu connaissance, au préalable, des dispositions du présent marché et des caractéristiques des sites à nettoyer.

Réunions de suivi des prestations

Le représentant du pouvoir adjudicateur du marché subséquent organise une réunion de suivi de l'exécution de la prestation pour les sites relevant de sa compétence, selon une fréquence minimale qu'il détermine librement. Il en informe le titulaire avec **un préavis de 15 jours** avec communication de l'ordre du jour, afin de lui permettre de désigner ses représentants devant participer à ces réunions.

Le compte-rendu des réunions est transmis au prestataire.

Le titulaire ne peut pas refuser de participer à une réunion organisée par l'administration, sous réserve du préavis ci-dessus.

Réunions d'incidents d'exécution

Les difficultés d'exécution donnent lieu à des réunions, organisées à l'initiative de l'administration. Compte tenu de leur caractère urgent, ces réunions exceptionnelles sont exemptées du préavis de 15 jours ci-dessus. Le titulaire doit habiliter une personne compétente pour l'y représenter.

10. ADMISSION – REJET - REFACTIONS

10.1. Modalités de mise en œuvre des rejets ou réfections

D'une manière générale, les rejets et réfections s'appliquent à des défauts d'exécution.

Les réfections mentionnées s'appliquent à toutes les prestations, qu'elles soient rémunérées par des prix forfaitaires ou unitaires.

L'application des réfections, telles que décrites ci-dessous, fait l'objet d'une notification préalable, à laquelle est joint le ou les formulaire(s) attestant le résultat de la vérification de service fait. La notification s'effectue par courrier ou courriel avec accusé réception, via la Plateforme des Achats de l'État (PLACE), ou **en recommandé (ou avec preuve de la date d'envoi IMPÉRATIVEMENT)**. Le titulaire dispose de **QUATRE (4) jours calendaires à compter de la date d'envoi** pour faire parvenir ses éventuelles observations ; passé ce délai, il est réputé accepter la notification. Si le désaccord persiste, l'administration prend une décision définitive susceptible d'un recours contentieux.

10.2. Réfaction pour défaut de qualité suite aux vérifications de service fait

Lorsque le résultat d'un contrôle qualité est inférieur au seuil d'acceptabilité qui est de 80 % **minimum ou le seuil proposé dans le mémoire technique**, la réfaction de la facturation mensuelle du site contrôlé est calculée selon le barème suivant :

Contrôle qualité	Réfaction applicable
< 80 % (inférieur à 80%)	% de réfaction proportionnel au seuil d'acceptabilité*

**Exemple : dans le cadre d'un contrôle qualité aboutissant à un taux de conformité de 70%, le taux de révision applicable est de 10%*

(80% – 70% = 10%).

Adapter le calcul au seuil d'acceptabilité indiqué dans le mémoire technique.

Pendant les 3 premiers mois suivant la passation du bon de commande par un service bénéficiaire, le seuil d'acceptabilité du contrôle qualité sera réduit à 70% et la réfaction appliquée sera indifféremment de 10% de la facture mensuelle au deçà de ce seuil.

10.3. Contrôles multiples dans le cadre des prestations courantes

Si une même prestation de nettoyage courant a donné lieu à plusieurs contrôles au cours d'une même période de 30 jours, le taux de vérification applicable au paiement du forfait mensuel est constitué de **la moyenne des taux concernés (contrôles mensuels et contrôles inopinés au cours du mois concerné)**. Le pourcentage ainsi obtenu est tronqué après le chiffre des centimes. D'un contrôle à l'autre, les zones contrôlées peuvent changer, sous réserve qu'elles relèvent d'au moins quatre types différents (cf. nomenclature des types de zone en annexe au CCTP).

Afin d'encourager un titulaire en voie de progression, et par dérogation aux dispositions ci-dessus, le représentant du pouvoir adjudicateur reste libre de lui appliquer le taux le plus favorable relevé au cours d'une même période de 30 jours. **Dans le cas contraire, le titulaire ne peut contester la décision de l'administration, pour laquelle cette disposition est facultative et non pas obligatoire.**

11. PENALITES ET PERTE D'EXCLUSIVITE

Par dérogation à l'article 14 du CCAG-FCS de 2021, les pénalités sont applicables dès le premier euro et sont cumulables.

Le détail des pénalités et leurs montants sont en annexe 5.

11.1. Régime d'application des pénalités

Les manquements du titulaire à ses obligations peuvent donner lieu à pénalité. Les pénalités sont applicables de plein droit, cumulables, sans mise en demeure préalable.

Les pénalités s'entendent nettes de taxe.

Les pénalités ne présentent aucun caractère libératoire. Le titulaire reste redevable de ses obligations contractuelles et de la commande qui lui a été passée. Elles sont applicables dès le lendemain de la date d'expiration du délai contractuel, et leurs montants pourront être déduits des factures transmises pour paiement sur la base :

- du montant de forfait mensuel si la pénalité se rattache à une prestation forfaitaire commandée ;

- du montant du bon de commande, le cas échéant.

11.2. Perte de l'exclusivité

Le titulaire peut perdre l'exclusivité des prestations lorsque les délais maximums suivants sont dépassés :

- délais de réception de la demande (article 6.2 du CCAP) ;
- délais d'intervention auxquels il s'engage (article 6.2 du CCAP) ;
- délais d'établissement d'un devis de prestations exceptionnelles (article 6.2 du CCAP) ;
- délais contractuels (article 6 de l'annexe 1 du CCAP) ;
- délais d'établissement d'un devis des prestations exceptionnelles de nettoyage (article 4.2 du CCTP).

En l'absence de service fait de la part du titulaire, celui-ci perd tout droit d'exclusivité sur ce type de prestations à l'expiration d'un délai de huit (8) jours calendaires, à compter du lendemain de la date indiquée dans le bon de commande.

En ce cas, le service bénéficiaire renonce à l'application des pénalités pour retard.

Dans le cas des prestations exceptionnelles, le titulaire perd son droit d'exclusivité sur la totalité de la prestation concernée, indépendamment de ses modalités d'exécution (exemple : prestation effectuée en plusieurs passages successifs).

Par ailleurs, si au cours d'une période de deux mois successifs, la moyenne des résultats des contrôles de service fait tout confondus, sur un même site, est inférieure ou égale à 50%, le service bénéficiaire peut prendre la décision de :

- soit retirer le site du marché, sans mise en demeure préalable ni indemnité ;
- soit résilier le marché subséquent aux torts du titulaire, sans indemnisation possible.

En ce qui concerne les prestations courantes, l'administration ne peut pas prononcer la perte d'exclusivité ; elle fait usage des réfections, pénalités ou de rejet selon les cas prévus au CCAP (art. 10 de la présente annexe au CCAP).

12. RAPPORT D'EXECUTION

Dans les six (6) mois suivant la notification de l'accord-cadre le BEGES et le plan de transition associé auront été transmis (cf. le paragraphe sur le BEGES).

Pendant toute la durée de l'accord-cadre, le titulaire transmet semestriellement à la PFRA :

- une synthèse des contrôles qualité contradictoires, par service et par lot ;
- un état des pénalités et réfections appliquées par les services bénéficiaires ;
- le bilan du plan de progrès.

Il adresse et présente à la PFRA, dans le cadre d'une réunion annuelle planifiée, un rapport d'exécution des marchés subséquents précisant a minima les éléments suivants :

- les noms et adresses des services bénéficiaires avec lesquels il a conclu un marché subséquent ;
- le bilan de tous les avenants conclus sur la période ;
- le bilan de réalisation de la clause sociale d'insertion des personnes éloignées de l'emploi, vise par le facilitateur.

- un bilan des actions mises en œuvre en faveur de l'égalité professionnelle
- un bilan sur le travail en journée et en continu
- un bilan sur l'intégration des personnes en situation de handicap

En outre, la PFRA pourra soumettre le titulaire à des audits réalisés par l'administration elle-même ou par tout organisme mandaté par l'administration. Le titulaire devra collaborer à ces audits.

13. FACTURATION

Le paiement est effectué sur facture émise par le titulaire et après l'admission et la certification du service fait par le service bénéficiaire. Les paiements seront effectués par virement au compte du titulaire.

13.1. Mentions obligatoires sur les factures

Les factures comportent, outre les mentions légales, les indications suivantes :

- le numéro du lot de l'accord-cadre ;
- le numéro du marché subséquent ;
- le numéro d'EJ du bon de commande ;
- la date et le numéro de la facture ;
- la dénomination et l'adresse du titulaire ;
- le numéro de SIREN ou de SIRET du titulaire ;
- la référence d'inscription au répertoire du commerce et au répertoire des métiers ;
- les références du compte bancaire mentionné sur l'acte d'engagement ;
- le détail des prestations exécutées ;
- le détail des prix unitaires et les quantités ;
- le montant hors TVA et TTC ;
- le taux et le montant de la TVA (taux en vigueur à la date du fait générateur).

En cas de sous-traitance, ou de groupement conjoint, la facture est établie selon la nature des prestations exécutées par le(s) co-traitant(s) ou le sous-traitant.

13.2. Modalités de transmission des factures

Les factures afférentes aux prestations sont adressées *exclusivement* sous forme **dématérialisée** sur la plate-forme CHORUS-Pro à l'adresse suivante :

<https://chorus-pro.gouv.fr/>

Pour enregistrer sa facture sur le site, le titulaire doit impérativement renseigner les deux informations suivantes :

- le numéro d'engagement juridique (EJ) CHORUS figurant sur le bon de commande ;
- le numéro du service exécutant (SE) figurant sur le bon de commande.

NOTE IMPORTANTE :

En raison de leur statut d'établissement public, certaines administrations dérogent aux règles ci-dessus.

Lors de la réunion de l'état des lieux, le titulaire s'enquiert des formalités de facturation et de paiement propres à chacune d'entre elles.

14. PAIEMENT

14.1. Avances

Les prestations objet du présent accord-cadre donnent lieu au versement d'une avance. Il est, à ce propos, fait le choix de l'option A définie à l'article 11.1 du CCAG-FCS.

Les modalités de versement ainsi que le taux de l'avance sont fixées dans les marchés subséquents conformément à l'article L2191-2 et R2191-3 à R2191-12 du CCP.

14.2. Acomptes et soldes

Les prestations ne font l'objet d'aucun acompte. Le solde est directement payé déduction faite de l'avance fixée selon les stipulations de l'article précédent.

Sans préjudice de l'application des réfections éventuelles, les prestations de nettoyage courant (forfait 1) sont facturées sur la base du montant mensuel indiqué à l'annexe 1 de l'acte d'engagement du titulaire.

Les consommables sanitaires font l'objet d'un paiement mensuel, sur la base du forfait 2 (annexe 1 à l'acte d'engagement du titulaire).

Les vitres font l'objet d'un paiement mensuel, sur la base du forfait 3 (annexe 1 à l'acte d'engagement du titulaire).

Les prestations exceptionnelles à bons de commandes font l'objet d'une facturation propre à chaque bon de commande. Le paiement de ces prestations s'effectue sur présentation du service fait, après présentation du bon d'admission dûment complété. Les montants sont calculés sur la base des prix figurant en annexe à l'acte d'engagement du titulaire.

14.3. Paiements des factures de la sous-traitance

Pour le paiement direct des sous-traitants par l'administration, le titulaire joint à la facture une attestation indiquant la somme à régler à chaque sous-traitant. Cette somme tient compte d'une éventuelle révision des prix prévus dans le contrat de sous-traitance.

Le représentant du pouvoir adjudicateur complète éventuellement la facture en faisant apparaître les pénalités et remboursements dus par le titulaire.

14.4. Intérêts moratoires

Les sommes dues en exécution des bons de commande sont payées conformément aux dispositions des articles L2192-12 à L2192-14 et R2192-31 à R2192-36 du ccp.

Le délai global de paiement est fixé à trente (30) jours maximum. La date de début du délai est déterminée selon les modalités de l'article r2192-32 du code susvisé.

Lorsque les sommes dues en principal ne sont pas mises en paiement à l'expiration du délai de paiement, le titulaire a droit, sans qu'il ait à les demander, au versement des intérêts moratoires et de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement prévu à l'article L2192-13 du code susvisé (40,00 €).

Le taux des intérêts moratoires est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à ses opérations principales de refinancement les plus récentes, en vigueur au premier jour du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de 8 (huit) points de pourcentage. Ils courent à l'expiration du délai de paiement jusqu'à la date de mise en paiement du principal, incluse, et sont calculés sur le montant total du paiement toutes taxes comprises, diminué des éventuelles clauses d'actualisation, révisions (à la baisse), réfections et pénalités.

Les intérêts moratoires et l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement sont payés dans un délai de quarante-cinq (45) JOURS suivant la mise en paiement du principal.

15. REVISION DES PRIX

1 – Modalités de révision des prix de l'accord-cadre et des marchés subséquents

Les prix de l'accord-cadre sont réputés établis sur la base des conditions économiques du mois de la date limite de remise des offres ; ce mois est appelé " mois zéro "

Les prix unitaires plafonds du BPU de l'AC, ainsi que les prix forfaitaires, fixés aux annexes financières 1 et 2 de l'AE, sont révisés annuellement, à la date anniversaire de notification de l'accord-cadre, selon la formule ci-dessous.

$$P = P0 \times [0,20 + 0,80 \times (It / I0)]$$

dans laquelle :

- P : Prix révisé hors taxes ;
- P0 : Prix initial hors taxes du marché, établi sur la base du trimestre de remise des offres (mois zéro) ;
- It : Valeur de référence de l'Index Propreté du trimestre de révision des prix ;
- I0 : Valeur de référence de l'Index Propreté du trimestre de remise des offres.

Le coefficient de révision ainsi calculé est arrondi à la 2ème décimale après la virgule, selon les règles suivantes :

- Si la troisième décimale est comprise entre 0 et 4 (inclus), la deuxième décimale reste inchangée (arrondi par défaut) ;
- Si la troisième décimale est comprise entre 5 et 9 (inclus), la deuxième décimale est augmentée d'une unité (arrondi par excès).

Le site officiel de l'Index Propreté est accessible à l'adresse suivante : <https://index-proprete.fr/>

En cas de disparition ou de modification substantielle de l'Index Propreté, les parties conviennent de se réunir afin de désigner un indice de substitution présentant des caractéristiques similaires, représentatif de l'évolution des coûts des prestations objet de l'accord-cadre. La révision définitive des prix est calculée

sur la base de la dernière valeur d'indice connue au moment de l'application de la formule. Aucune variation provisoire ne sera appliquée entre deux révisions.

Les prix ainsi révisés restent invariables pendant la période comprise entre deux révisions successives. Ils s'appliquent aux BDC notifiés à compter de la date d'effet de la révision des prix ; les prix des prestations commandées avant cette date d'effet ne sont pas modifiés.

16. CLAUSES ADMINISTRATIVES DIVERSES

16.1. Forme des notifications du service bénéficiaire au titulaire

La notification des décisions ou informations du service bénéficiaire qui font courir un délai s'effectue par tous moyens permettant d'attester la date de réception par le titulaire du lot concerné.

16.2. Langue

Tous les documents écrits remis par le titulaire au service bénéficiaire doivent être rédigés en langue française. Durant la phase d'exécution de l'accord-cadre, l'ensemble des communications écrites ou orales entre le service bénéficiaire, le titulaire et ses sous-traitants éventuels s'effectuera en français.

16.3. Sous-traitance

Conformément aux dispositions des articles L2193-3 et suivants du CCP, un titulaire peut sous-traiter l'exécution de certaines parties des prestations, à condition d'avoir obtenu du RPA l'acceptation de chaque sous-traitant présenté et l'agrément de ses conditions de paiement.

Afin d'obtenir l'agrément, le titulaire doit présenter son sous-traitant par le biais de l'acte spécial de sous-traitance, dont les formalités sont comprises dans le formulaire DC4, téléchargeable sur <https://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-du-candidat>

En particulier, la déclaration des capacités techniques, professionnelles et financières du sous-traitant remise par le titulaire à l'acheteur comprend nécessairement :

- les références des trois (3) dernières années portant sur le domaine d'activité des prestations sous-traitées ;
- la liste des niveaux de qualification pour chacun des intervenants.

Le RPA dispose de vingt-et-un (21) JOURS à compter de la remise de la demande d'agrément pour se prononcer sur la demande d'acceptation du sous-traitant. En l'absence de réponse dans ce délai, le sous-traitant est réputé être accepté par le RPA.

La sous-traitance totale des prestations est interdite.

16.4. Exécution aux frais et risques

En cas d'inexécution des prestations en dépit des réfections et/ou des pénalités appliquées, le service bénéficiaire se réserve la possibilité de faire exécuter la prestation aux frais et risques du titulaire après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception ou via la plateforme des achats de l'état (PLACE). **La décision d'exécution aux frais et aux risques prend effet trois jours calendaires après la date de réception de la mise en demeure, restée sans suite.**

Lorsque la non-réalisation des prestations compromet l'utilisation normale des locaux, l'ordonnateur se réserve la possibilité de faire exécuter en urgence la prestation aux frais et risques du titulaire après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception ou via la plateforme des achats de l'état (place). En ce cas, le délai de trois jours est ramené à un jour calendaire ; l'administration est libre d'apprécier le caractère urgent de l'intervention d'un tiers.

16.5. Résiliation

En plus des cas d'ouverture de la résiliation prévus au CCAG-FCS visé par ce présent document, les services bénéficiaires peuvent résilier leurs marchés subséquents aux torts du titulaire et sans indemnisation dans les cas suivants :

Pour défaut de qualité dans l'exécution des prestations

Si, après mise en demeure restée sans effet pendant 10 jours, et durant une période de deux mois consécutifs, la moyenne des taux de qualité obtenus est **inférieure ou égale à 50 %**.

Pour inexactitude des renseignements fournis par le titulaire

La résiliation intervient aux frais et risques du titulaire sans préavis ni indemnité pour inexactitude des documents et renseignements mentionnés aux articles D8222-5 ou D8222-7 et D8222-8 du code du travail ainsi qu'en cas de refus de produire ces pièces après mise en demeure restée infructueuse et en cas de non-respect des articles L8221-3 à L8221-5 dans les conditions précisées à l'article 3 de l'annexe au présent CCAP.

Pour contravention à la réglementation du travail

La résiliation du marché intervient aux torts du titulaire et sans indemnité s'il contrevient à la réglementation du travail, conformément à l'article 3 de l'annexe au présent CCAP.

Clause de réversibilité

Le titulaire s'engage à assurer la continuité des prestations jusqu'à la date effective de résiliation et à transmettre tous les documents nécessaires à la reprise des prestations par un nouveau prestataire. Les services peuvent compléter les cas de résiliation possible dans leur marché subséquent.

17. LITIGES ET CONTENTIEUX

Le présent accord-cadre est régi par le droit français.

17.1. Modes alternatifs de règlement des litiges

Le représentant du pouvoir adjudicateur, le préfet de la région Pays de la Loire, est signataire de la Charte "Relations Fournisseur Responsables" portée par la Médiation des entreprises et le Conseil national des achats et est labellisé Relations fournisseurs – Achats Responsables adossé à la norme ISO 20400.

L'acheteur et le titulaire, ci-après « les parties » s'efforceront de régler à l'amiable tout différend éventuel relatif à l'interprétation des stipulations du marché ou à l'exécution des prestations objet du marché. Le médiateur peut être saisi à l'adresse suivante : sgar-mediation-achats@pays-de-la-loire.gouv.fr

Les parties peuvent recourir au comité consultatif interrégional de règlement amiable des différends (CCIRA à Nantes) et/ou au médiateur des entreprises concernant l'exécution du marché public (DREETS), CCP, art. L. 2197-4.

17.2. Contentieux

En cas de contentieux né de l'exécution de l'accord-cadre et des bons de commande, le tribunal administratif de Nantes, territorialement compétent, est saisi

6 allée de l'Île Gloriette BP24111
44041 Nantes Cedex 1
Téléphone : 02.55.10.10.02
Courriel : greffe.ta-nantes@juradm.fr

Le tribunal administratif peut également être saisi par le biais de l'application [Télérecours citoyens](#).

18. DÉROGATIONS AU CCAG-FCS

Objet de la dérogation	Article du présent cahier des charges	Article du CCAG-FCS dérogé
Priorité des pièces contractuelles	CCAP, Annexe 1 art. 1	Art. 4.1
Révision des prix	CCAP, Annexe 1 art. 16	Art. 10.2
Admission – Rejet - Réfaction	CCAP, Annexe 1 art. 10	Art. 30
Pénalités	CCAP, Annexe 1 art. 11	Art. 14

