

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

N° de consultation : 2026DRMPL006

PRESTATIONS DE NETTOYAGE DES LOCAUX ET DE VITRERIE

Pouvoir adjudicateur :
INSERM – DELEGATION REGIONALE OCCITANIE MEDITERRANEE
60 rue de Navacelles
34394 Montpellier cedex 5

SOMMAIRE

ARTICLE 1 – DISPOSITIONS GENERALES	4
1.1 - Objet du marché	4
1.2 - Lieux d'exécution	4
1.3 - Locaux exclus du périmètre des prestations	5
1.4 – Surface des locaux et de la vitrerie	5
ARTICLE 2 – ETAT DES LIEUX.....	6
ARTICLE 3 – CONTENU DES PRESTATIONS ET LEUR PERIODICITE	6
3.1 – Prestations courantes.....	6
3.2 – Prestations ponctuelles	7
3.2.1 – Tarifs des prestations ponctuelles	7
3.2.2 – Délai d'exécution des prestations ponctuelles	7
3.3 – Nettoyage des vitres	7
ARTICLE 4 – MOYENS HUMAINS AFFECTES A L'EXECUTION DU MARCHE	7
4.1 - Obligation de reprise du personnel	7
4.2 - Clause sociale	8
4.3 – Organisation des moyens humains	8
4.3.1 – Responsable du suivi du marché	9
4.3.2 – Responsable du suivi des prestations (non œuvrant)	9
4.3.3 – Agents d'entretien	10
4.4 – Continuité des prestations et gestion des absences	10
ARTICLE 5 – ORGANISATION GERERALE DES PRESTATIONS	11
5.1 – Planning d'interventions	11
5.2 – Cahier de liaison	11
5.3 – Accès aux sites	12
5.4 – Règlement intérieur	12
5.5 – Plan de prévention et de sécurité	13
5.6 – Réunion de démarrage	13
5.7 – Réunions	14
5.8 – Vêtements de travail	14
5.9 – Equipements de protection individuelle	14
ARTICLE 6 – QUALITE DES PRESTATIONS ET CONTROLES.....	14
6.1 – Suivi qualité et autocontrôles	14
6.2 – Contrôles contradictoires	14
6.3 – Contrôles inopinés	15
ARTICLE 7 – GESTION DES DECHETS.....	16
ARTICLE 8 – MOYENS MIS A DISPOSITION DU TITULAIRE PAR L'ACHETEUR	17
8.1 – Locaux mis à la disposition du Titulaire du marché.....	17
8.2 – Electricité et eau	17
ARTICLE 9 – MISE A DISPOSITION DES FOURNITURES NECESSAIRES A L'EXECUTION DU MARCHE.....	18
9.1 - Consommables	18
9.2 - Fournitures nécessaires à l'exécution du marché.....	18
9.3 – Produits d'entretien	19
9.4 - Provenance et qualité des fournitures nécessaires à l'exécution du marché.....	20
9.5 - Utilisation des matériels et des équipements nécessaires à l'exécution du marché	20

ARTICLE 1 – DISPOSITIONS GENERALES

1.1 - Objet du marché

Le présent marché a pour objet le nettoyage des locaux et de vitrerie de l'Inserm - Délégation régionale Occitanie Méditerranée ainsi que des Unités Mixtes de Recherche (UMR) qui y sont rattachées.

Les prestations comprennent :

- Des prestations courantes de nettoyage des locaux et de la vitrerie ;
- Des prestations ponctuelles exécutées à la demande de l'Acheteur, en fonction de ses besoins.

Le marché est soumis à **une obligation de résultats**. A ce titre, le Titulaire s'engage à mettre en œuvre les moyens humains, matériels et organisationnels nécessaires à la bonne exécution des prestations, afin d'atteindre le niveau de qualité attendu par l'Acheteur.

Le marché est soumis à une obligation de reprise du personnel.

Le présent document, ainsi que ses annexes, a pour objet de définir les prescriptions techniques applicables dans le cadre du présent marché public.

1.2 - Lieux d'exécution

Le Titulaire assure l'exécution des prestations de nettoyage sur les sites désignés ci-après :

Site concerné	Adresse
Délégation Régionale Occitanie-Méditerranée	60, rue de Navacelles CS 34493 34394 MONTPELLIER cedex 5
U1046	CHU Arnaud de Villeneuve 371, Avenue du Doyen Gustave Giraud 34 295 MONTPELLIER cedex 5
U1298	Institut des Neurosciences de Montpellier CHU Saint-Eloi – Bâtiment INM 80, rue Augustin Fliche 34 295 MONTPELLIER cedex 5
U1054	Centre de Biologie Structurale 29, rue de Navacelles 34 394 MONTPELLIER cedex 5
Bâtiment DSI	230 avenue du Professeur Jean Louis VIALA, 34 090 Montpellier

Les prestations de nettoyage sont exécutées dans des locaux occupés et en activité.

En application des dispositions du code de la commande publique relatives aux modifications des marchés en cours d'exécution, le pouvoir adjudicateur se réserve la faculté de modifier le périmètre d'intervention du présent marché.

Cette modification peut notamment résulter d'un transfert d'activités vers un autre site, de l'ouverture ou de la fermeture de locaux, d'une réorganisation des services ou de toute autre évolution des besoins du pouvoir adjudicateur.

Dans ce cadre, des sites pourront être ajoutés ou retirés du périmètre du marché, ou les caractéristiques des prestations (surfaces, fréquences d'intervention, horaires ou niveaux de service) pourront être adaptées.

Toute modification fera l'objet d'un avenant précisant son incidence sur les conditions techniques et, le cas échéant, financières du marché. Les adaptations tarifaires seront déterminées sur la base des prix du bordereau des prix unitaires ou, à défaut, de nouveaux prix établis d'un commun accord entre les parties.

Les modifications mises en œuvre en application de la présente clause ne pourront avoir pour effet de modifier la nature globale du marché.

1.3 - Locaux exclus du périmètre des prestations

Sont exclus des prestations les locaux présentant des risques spécifiques. Ces locaux sont identifiés sur les plans annexés au présent document.

Ils sont également repérables au sein des bâtiments par la présence d'une pastille rouge apposée sur la porte des locaux concernés.

1.4 – Surface des locaux et de la vitrerie

Les surfaces des locaux ainsi que celles des vitreries, pour chaque site, sont indiquées dans les annexes.

Les surfaces de la vitrerie sont indiquées dans l'annexe 2.

Les surfaces indiquées dans les annexes sont indicatives. Elles ne sauraient être considérées comme contractuelles. Le titulaire est réputé avoir vérifié ces données avant d'avoir établi son offre.

A cet effet, **la visite préalable des locaux est obligatoire** et fera l'objet de remises d'attestations de visites par l'Acheteur, celles-ci devront impérativement être jointes aux documents relatifs à l'offre.

ARTICLE 2 – ETAT DES LIEUX

Un état des lieux contradictoire est réalisé :

Dans un délai de trente (30) jours à compter de la notification du marché ; et en fin d'exécution, dans un délai de quinze (15) jours précédant le terme du marché.

Les états des lieux sont réalisés contradictoirement, en présence d'un représentant du Titulaire et d'un représentant de l'Acheteur.

À l'issue de chaque visite, un procès-verbal est établi et signé par les parties.

Pour l'état des lieux de fin de marché, le Titulaire dispose d'un délai de sept (7) jours ouvrés à compter de la notification du procès-verbal pour remédier aux manquements constatés, dans la mesure où ceux-ci lui sont imputables et relèvent des obligations prévues au présent marché.

À défaut de réalisation des corrections dans le délai imparti, l'Acheteur se réserve le droit de faire exécuter les prestations nécessaires aux frais, risques et périls du Titulaire, ou d'imputer au Titulaire les dépenses correspondantes, sans préjudice de l'application éventuelle de pénalités prévues au CCAP.

ARTICLE 3 – CONTENU DES PRESTATIONS ET LEUR PERIODICITE

Le marché public comprend deux types de prestations : prestations courantes et prestations ponctuelles.

3.1 – Prestations courantes

Les prestations courantes sont les prestations régulières de nettoyage et d'entretien courant des locaux et de la vitrerie. Elles font l'objet d'un prix forfaitaire mensuel global.

Les prestations courantes incluses dans le forfait mensuel ainsi que les fréquences de passage sont définies dans le Programme d'entretien annexé au présent CCTP. Elles constituent des exigences minimales à respecter par le Titulaire afin d'atteindre le niveau de qualité attendu par l'Acheteur.

Les prestations courantes sont réalisées du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés. Elles sont exécutées le matin, entre 5 h 00 et 9 h 00. Toute modification de cette plage horaire devra être préalablement validée par l'Acheteur.

3.2 – Prestations ponctuelles

Les prestations ponctuelles sont des prestations exceptionnelles demandées par l’Acheteur et réalisées après émission de bons de commande, sur la base des prix indiqués dans le BPU.

Elles peuvent faire l’objet d’horaires ou de consignes particulières, adaptées aux circonstances, et précisées dans les bons de commande.

Si des prestations exceptionnelles sont exécutées durant les créneaux réservés aux prestations courantes, ces dernières sont assurées par du personnel supplémentaire.

Les prestations ponctuelles commandées par l’Acheteur n’ont pas pour objet de compenser une mauvaise exécution des prestations courantes.

Le Titulaire est tenu de réaliser les prestations ponctuelles dans les règles de l'art. À ce titre, il met à disposition le personnel, le matériel ainsi que l'ensemble des fournitures nécessaires à la bonne exécution des prestations.

3.2.1 – Tarifs des prestations ponctuelles

Les prestations ponctuelles sont rémunérées sur la base d'un prix unitaire exprimé en euros par mètre carré (€/m²), appliqué à la surface concernée par la prestation commandée.

Le prix unitaire applicable à chaque type de prestation est fixé dans le BPU.

3.2.2 – Délai d’exécution des prestations ponctuelles

Le Titulaire est tenu de réaliser les prestations ponctuelles dans un délai maximal de trois (3) semaines à compter de la transmission du bon de commande.

Les modalités et les dates d'exécution sont arrêtées d'un commun accord entre l'Acheteur et le Titulaire, dans le respect de ce délai maximal.

3.3 – Nettoyage des vitres

Les vitres font l'objet d'un nettoyage semestriel.

ARTICLE 4 – MOYENS HUMAINS AFFECTES A L’EXECUTION DU MARCHE

4.1 - Obligation de reprise du personnel

Conformément aux dispositions de la Convention collective nationale des entreprises de propreté et services associés (CCNEPSA) du 26 juillet 2011, le Titulaire entrant est tenu de procéder à la reprise du personnel affecté au marché par le Titulaire sortant, dans les conditions et selon les modalités prévues par les textes conventionnels applicables.

La liste anonymisée du personnel susceptible d'être repris est jointe en annexe.

Les informations nominatives relatives au personnel à reprendre ne seront communiquées qu'au Titulaire attributaire du marché, dans le respect de la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel.

Dès la notification du marché, le Titulaire entrant devra se rapprocher du Titulaire sortant afin d'obtenir l'ensemble des informations nécessaires à la mise en œuvre de l'obligation de reprise du personnel, notamment celles relatives aux effectifs concernés, à leur ancienneté, à leur durée de travail affectée au site, à leur rémunération ainsi qu'aux avantages collectifs et individuels dont ils bénéficient.

4.2 - Clause sociale

Le présent marché comporte une clause d'insertion sociale par l'activité économique visant à favoriser l'accès ou le retour à l'emploi, ainsi que la qualification et la formation des personnes rencontrant des difficultés particulières d'insertion professionnelle.

À ce titre, le Titulaire s'engage à consacrer à l'exécution du marché :

- Un volume minimal de cinquante (50) heures d'insertion par an (soit 200 heures sur la durée totale du marché, reconductions comprises). Il peut proposer un volume d'heures d'insertion supérieur à ce minimum ;
- Un volume minimal de trente-cinq (35) heures de formation par ETP et par an (soit 140H/ETP sur toute la durée du marché, reconductions comprises).

Les modalités d'application, de mise en œuvre et de suivi de cette clause sociale sont précisées à l'annexe 1 du CCAP.

4.3 – Organisation des moyens humains

Le Titulaire affecte au présent marché les moyens humains nécessaires à la bonne exécution des prestations.

Le Titulaire distingue, dans l'organisation de ses moyens humains, les agents d'entretien, affectés à l'exécution des prestations de nettoyage, et le personnel d'encadrement, chargé du suivi, de la coordination et du contrôle des équipes.

L'organisation des équipes opérationnelles et d'encadrement est décrite par le Titulaire dans son offre technique.

À ce titre, le Titulaire identifie et désigne notamment :

- Un Responsable du suivi du marché, chargé du suivi administratif ;
- Un responsable du suivi des prestations, chargé de l'organisation des équipes, de leur encadrement et du contrôle des prestations, non affecté aux tâches d'exécution ;

- les Agents d'entretien affectés à l'exécution des prestations, dans le respect, le cas échéant, des obligations de reprise du personnel applicables au marché.

4.3.1 – Responsable du suivi du marché

Le Titulaire désigne un Responsable du suivi du marché, interlocuteur unique de l'Acheteur, chargé d'assurer la gestion, le pilotage administratif ainsi que le suivi financier de l'exécution du marché.

4.3.2 – Responsable du suivi des prestations (non œuvrant)

Le Titulaire désigne un Responsable du suivi des prestations pour l'ensemble des sites, entièrement dédié à des fonctions d'encadrement et de pilotage (100 % non œuvrant). Il est chargé de l'organisation, de la coordination et du suivi de l'exécution des prestations, ainsi que du contrôle de leur qualité. Il est garant de la bonne exécution du marché et du respect des exigences de qualité définies au CCTP.

Le Titulaire désigne également un suppléant présentant un niveau de qualification et de responsabilité équivalent, destiné à assurer la continuité de la mission en cas d'absence, programmée ou imprévue, du Responsable du suivi des prestations.

Le Titulaire communique, au démarrage du marché et pour chaque site, l'identité du ou des interlocuteurs dédiés, ainsi que leurs fonctions, coordonnées téléphoniques et adresses électroniques.

Le Responsable du suivi des prestations effectue des visites régulières sur chacun des sites afin de s'assurer de la conformité et de la qualité des prestations réalisées. Les modalités d'organisation et de suivi sont détaillées dans l'offre technique du Titulaire.

À ce titre, le Responsable d'encadrement est notamment chargé des missions suivantes :

- L'organisation, la répartition des tâches et la supervision de leur exécution ;
- La prise en compte et le traitement des informations consignées dans le cahier de liaison ;
- Le contrôle de l'exécution des prestations et la vérification de leur qualité ;
- L'encadrement, la formation et l'accompagnement du personnel œuvrant, y compris des agents remplaçants ;
- Le respect des règles de sécurité applicables au personnel ;
- La liaison avec les représentants de l'Inserm en charge du suivi du marché ;
- La supervision des contrôles qualité et la participation aux réunions de suivi.

Le Responsable d'encadrement dispose des moyens de communication nécessaires à l'exercice de ses missions (téléphone mobile et adresse électronique). Il doit être joignable sur une amplitude horaire minimale de 9h00 à 17h00 et être en mesure de réceptionner et traiter

les sollicitations de l'Acheteur (demandes d'intervention, prises de rendez-vous, réclamations, etc.).

4.3.3 – Agents d'entretien

Le Titulaire s'assure que l'ensemble du personnel affecté à l'exécution des prestations dispose des compétences, qualifications et aptitudes nécessaires à la bonne réalisation du marché, conformément aux exigences définies au présent CCTP.

Il procède, préalablement et tout au long de l'exécution du marché, à l'évaluation des compétences des agents intervenant sur les sites, afin de garantir leur adéquation aux prestations à réaliser.

Le Titulaire met en œuvre, le cas échéant, toute action de formation, d'adaptation ou de recyclage nécessaire au maintien et à l'amélioration du niveau de compétence de son personnel, notamment en fonction des spécificités des sites, des contraintes d'exécution en locaux occupés et des exigences de qualité et de sécurité.

Le Titulaire demeure pleinement responsable de la qualification, de la compétence et du maintien des aptitudes professionnelles de son personnel pendant toute la durée d'exécution du marché.

4.4 – Continuité des prestations et gestion des absences

Le Titulaire est tenu d'assurer l'exécution des prestations de manière continue, sans interruption, pendant l'ensemble des plages d'intervention définies dans l'offre du Titulaire.

En cas d'absence de tout membre de son personnel, quelle qu'en soit la cause, le Titulaire est tenu d'assurer la continuité intégrale des prestations, dans des conditions de qualité et de performance identiques.

Les agents remplaçants doivent disposer d'une qualification, de compétences et d'une expérience au moins équivalente à celles des agents remplacés.

La mise en place des remplacements ne doit entraîner aucune modification des plannings d'intervention préétablis, ni altérer la qualité des prestations attendues, ni perturber l'organisation des sites.

Le remplacement du personnel ne peut donner lieu à aucune révision du prix du marché ni à une quelconque majoration des coûts d'exécution.

Pour toute absence d'une durée supérieure à vingt-quatre (24) heures, le Titulaire est tenu de procéder à son remplacement effectif dans les meilleurs délais.

Toute absence, ainsi que tout remplacement, y compris de courte durée, doit être signalé sans délai à l'Acheteur.

Tout manquement aux obligations précitées pourra donner lieu à l'application de pénalités dans les conditions définies dans le CCAP.

ARTICLE 5 – ORGANISATION GENERALE DES PRESTATIONS

5.1 – Planning d'interventions

Le Titulaire établit un planning semestriel des prestations. Celui-ci est transmis à l'Acheteur dans un délai de trente (30) jours suivant la notification du marché, puis au plus tard quinze (15) jours avant le début de chaque nouveau semestre.

Ce planning précise la répartition des prestations en fonction de leur nature et de leur périodicité.

Le planning est soumis à validation préalable de l'Acheteur et ne devient contractuel qu'après validation expresse de celui-ci. Toute modification ultérieure est subordonnée à l'accord préalable de l'Acheteur.

5.2 – Cahier de liaison

Un cahier de liaison est mis en place obligatoirement sur chaque site par le Titulaire, dès le démarrage des prestations.

Ce cahier de liaison constitue un outil de communication entre l'Organisme et le Titulaire. Il doit permettre notamment :

Pour l'Acheteur :

De consigner toute observation, réclamation ou manquement constaté relatif à l'exécution des prestations de nettoyage et d'entretien des locaux ;

Pour le Titulaire :

- De signaler tout dysfonctionnement constaté dans les locaux (fuite d'eau, canalisation bouchée, ampoule défectueuse, non-respect du tri sélectif, etc.) ;
- De consigner les difficultés rencontrées dans l'exécution des prestations ;
- D'indiquer les mesures correctives mises en œuvre à la suite des observations, réclamations ou non-conformités ;
- De formuler, le cas échéant, toute suggestion d'amélioration des prestations.

Le Titulaire est tenu d'assurer un suivi régulier du cahier de liaison et de mettre en œuvre les actions correctives nécessaires dans des délais compatibles avec les exigences du service.

L'absence de mise en œuvre d'actions correctives à la suite des réclamations ou manquements signalés, ainsi que l'absence, la non-tenue ou la non-utilisation du cahier de liaison, pourront donner lieu à l'application de pénalités dans les conditions définies dans le CCAP.

5.3 – Accès aux sites

Les modalités d'accès aux locaux sont précisées au Titulaire lors de la réunion de démarrage des prestations.

Le Titulaire est tenu de se conformer strictement aux règles et consignes de sécurité applicables, notamment en matière de fermeture, de verrouillage des portes et de contrôle des accès aux sites.

L'accès aux sites est conditionné à la délivrance de badges nominatifs. À ce titre, le Titulaire transmet à l'Acheteur, dans un délai de trente (30) jours à compter de la notification du marché, une liste nominative du personnel intervenant.

Les badges d'accès sont strictement personnels et nominatifs. Toute utilisation par une personne non habilitée est interdite. L'accès aux sites est refusé à tout personnel ne figurant pas sur la liste nominative communiquée et validée par l'Acheteur.

En cas de perte ou de vol d'un badge, le Titulaire s'engage à en informer l'Acheteur par écrit dans un délai maximum de vingt-quatre (24) heures à compter de la constatation de l'incident.

Tout mouvement de personnel (arrivée, départ ou remplacement) doit être signalé à l'Acheteur dans un délai de vingt-quatre (24) heures afin de permettre la mise à jour des droits d'accès.

Le non-respect de ces obligations pourra entraîner l'application de pénalités dans les conditions prévues à l'article 22 du CCAP.

En fin de marché, le Titulaire est tenu de restituer à l'Acheteur l'ensemble des moyens d'accès qui lui ont été remis ou mis à disposition dans le cadre de l'exécution du marché.

5.4 – Règlement intérieur

Lors de la réunion de démarrage, l'Acheteur présente et remet au Titulaire le règlement intérieur applicable sur les sites concernés.

Le Titulaire s'engage à en assurer la diffusion auprès de son personnel et à veiller à ce que l'ensemble des agents intervenant dans le cadre du marché en respecte strictement les dispositions.

5.5 – Plan de prévention et de sécurité

L'Acheteur établit un plan de prévention, conformément à la réglementation en vigueur, lequel est remis au Titulaire dans un délai de trente (30) jours suivant la notification du marché.

Ce plan de prévention s'applique pour toute la durée d'exécution du marché.

Le plan de prévention est établi et tenu à jour par l'Acheteur. Toute modification est portée à la connaissance du Titulaire sans délai.

Le Titulaire est tenu de prendre toutes les mesures nécessaires afin de prévenir tout risque d'accident, tant pour son personnel que pour les usagers des sites (personnels internes et visiteurs extérieurs).

À ce titre, il assure notamment :

- la mise à disposition et le port des équipements de protection individuelle (EPI) adaptés lorsque les matériels ou les conditions d'intervention l'exigent ;
- l'information de son personnel sur les risques liés, notamment, aux sols humides ou récemment nettoyés.

Le Titulaire est tenu de former et d'informer son personnel intervenant sur les consignes de sécurité et d'hygiène applicables, y compris celles prévues par le plan de prévention, et de les faire respecter.

Il est strictement interdit de raccorder du matériel électrique portatif sur des prises de courant réservées aux équipements informatiques (prises dites « dédiées » ou repérées, notamment prises rouges ou équivalentes).

Tout dommage causé aux installations électriques résultant de l'utilisation de matériel non conforme aux règles de sécurité sera imputé au Titulaire.

Toute opération de lavage des sols réalisée en présence de personnel sur site doit faire l'objet d'un balisage visible et approprié des zones rendues glissantes.

Le nettoyage des écrans d'ordinateurs est strictement interdit.

5.6 – Réunion de démarrage

Une réunion de démarrage aura lieu dans les trente (30) jours suivant la notification du marché au Titulaire.

5.7 – Réunions

Une réunion de suivi est organisée chaque semestre dans les locaux de la Délégation régionale. Cette réunion réunit un représentant de l'Acheteur et le responsable du suivi des prestations du Titulaire.

À l'issue de chaque réunion, le Titulaire rédige et transmet à l'Acheteur un compte rendu dans un délai de cinq (5) jours ouvrés suivant la tenue de la réunion.

5.8 – Vêtements de travail

Le Titulaire équipe le personnel d'exécution de vêtements de travail adaptés aux prestations, portant de manière visible l'identification de l'entreprise (logo ou tout signe distinctif équivalent).

5.9 – Equipements de protection individuelle

Le Titulaire met à la disposition de son personnel les équipements de protection individuelle (EPI) nécessaires à l'exécution des prestations, conformément à la réglementation en vigueur et aux risques liés aux interventions réalisées dans le cadre du présent marché.

ARTICLE 6 – QUALITE DES PRESTATIONS ET CONTROLES

6.1 – Suivi qualité et autocontrôles

Afin de s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue de la qualité, le Titulaire met en place un dispositif de contrôle interne destiné à garantir le respect des niveaux de qualité attendus au titre du présent marché.

Les modalités de suivi et de contrôle de la qualité sont précisées dans l'offre technique du Titulaire, laquelle engage contractuellement ce dernier.

Les autocontrôles réalisés par le Titulaire font l'objet de rapports écrits formalisés. Une copie de chaque rapport est transmise à l'Acheteur par courriel dans un délai maximal de cinq (5) jours ouvrés suivant la réalisation du contrôle.

6.2 – Contrôles contradictoires

L'Acheteur met en place des contrôles contradictoires, réalisés à une fréquence indicative trimestrielle, afin de vérifier la conformité du niveau de qualité des prestations aux exigences du présent marché.

Un planning prévisionnel des contrôles contradictoires est établi par l'Acheteur lors du démarrage des prestations pour la première année d'exécution, puis à chaque renouvellement éventuel du marché.

L'Acheteur se réserve la possibilité de modifier la fréquence des contrôles contradictoires, à la hausse ou à la baisse, en fonction des besoins du service, sans que le Titulaire puisse s'y opposer.

La date et l'heure de chaque contrôle contradictoire sont notifiées au Titulaire par courriel au moins quarante-huit (48) heures à l'avance.

Les contrôles contradictoires se déroulent en présence des parties suivantes :

- un représentant de l'Acheteur ;
- le Responsable du suivi des prestations du Titulaire.

En cas d'absence du représentant du Titulaire à la date et à l'heure fixées, le contrôle est réputé contradictoire et se déroule en son absence. Cette absence non justifiée pourra donner lieu à l'application de pénalités dans les conditions prévues à l'article 22 du CCAP.

La fiche de contrôle contradictoire est renseignée par l'Acheteur, puis cosignée par le Responsable du suivi des prestations du Titulaire. Elle est transmise au Titulaire par courriel dans un délai maximal de quarante-huit (48) heures suivant la réalisation du contrôle.

En cas d'absence du représentant du Titulaire lors du contrôle, la fiche est établie et signée par le seul représentant de l'Acheteur, puis transmise au Titulaire par courriel dans les mêmes délais.

Le périmètre des zones contrôlées est déterminé par l'Acheteur le jour du contrôle.

6.3 – Contrôles inopinés

L'Acheteur peut procéder, à tout moment et sans préavis, à des contrôles inopinés des prestations, afin de vérifier leur conformité aux exigences du présent marché et au niveau de qualité attendu.

Ces contrôles peuvent être déclenchés notamment à la suite d'observations visuelles, de signalements, ou en complément des contrôles programmés ayant mis en évidence des non-conformités ou des objectifs non atteints.

Lorsque les résultats des contrôles font apparaître une insuffisance ou un non-respect des niveaux de qualité exigés, le Titulaire est tenu de transmettre à l'Acheteur un plan d'actions correctives dans un délai défini par ce dernier.

Ce plan d'actions doit intégrer les observations formulées lors des contrôles et détailler de manière précise les mesures correctives, préventives et organisationnelles mises en œuvre par le Titulaire afin de remédier aux écarts constatés et d'assurer le retour au niveau de qualité attendu.

ARTICLE 7 – GESTION DES DECHETS

Afin de répondre aux exigences environnementales, l’Acheteur met en place un dispositif de tri sélectif des déchets sur l’ensemble des sites.

À ce titre, les sites sont équipés de collecteurs de déchets adaptés, notamment :

- Poubelle à couvercle jaune (ou équivalent) : déchets recyclables, notamment papier, carton, bouteilles plastiques et métaux légers (type canettes en aluminium) ;
- Poubelle à couvercle gris (ou équivalent) : déchets non recyclables, notamment sacs noirs et déchets tout-venant assimilés aux ordures ménagères (DAOM) ;
- Poubelle à couvercle vert : déchets organiques ;
- Poubelles situées dans les sanitaires : collecte des déchets d’hygiène féminine ainsi que des papiers essuie-mains.

Les points de collecte sont regroupés en zones centralisées. Aucun dispositif de collecte individuelle n’est installé dans les bureaux.

Le Titulaire est chargé d’assurer la collecte, le regroupement et l’évacuation des déchets issus des prestations, notamment :

- les déchets issus des points de collecte centralisés ;
- les déchets des sanitaires ;
- les déchets des espaces de restauration,
- ainsi que l’ensemble des déchets générés par son activité (emballages, contenants de produits, etc.).

Les déchets collectés sont acheminés vers les conteneurs prévus à cet effet, dans le respect strict des consignes locales de tri et de gestion des déchets en vigueur sur chaque site.

Les déchets organiques sont évacués dans le composteur prévu à cet effet.

Le Titulaire n’est en aucun cas autorisé à effectuer un tri complémentaire des déchets collectés. En cas de constat récurrent de non-conformité du tri, il en informe sans délai l’Acheteur via le cahier de liaison.

Selon le dispositif local d’enlèvement des déchets (collecte municipale ou prestataire dédié), le Titulaire procède, le jour convenu, à la mise à disposition des conteneurs en zone de collecte ou sur la voie publique afin de permettre leur enlèvement. Le Titulaire assure ensuite leur remise en place dans le local prévu à cet effet.

Le Titulaire assure la fourniture des sacs poubelles nécessaires à l’exécution des prestations, à savoir des sacs transparents destinés aux déchets recyclables, des sacs noirs pour les déchets tout-venant et des sacs en papier pour les déchets organiques.

Dans une logique de réduction des déchets, il est demandé au Titulaire de privilégier la réutilisation des sacs poubelles lorsque leur état le permet et qu'ils restent conformes à leur usage.

ARTICLE 8 – MOYENS MIS A DISPOSITION DU TITULAIRE PAR L'ACHETEUR

8.1 – Locaux mis à la disposition du Titulaire du marché

Au sein de chaque site concerné par les prestations, est mis à disposition du titulaire un local afin d'entreposer tous les produits et matériels nécessaires à l'exécution des prestations.

Le Titulaire est tenu de conserver le local mis à disposition en bon état de propreté et de fonctionnement et de signaler toute dégradation ou dysfonctionnement.

8.2 – Electricité et eau

Les fournitures d'eau et d'énergie nécessaires à l'exécution des prestations de nettoyage sont mises à la disposition du Titulaire à titre gratuit par l'Acheteur.

Dans une démarche de développement durable et de maîtrise des consommations, le Titulaire s'engage à adopter un comportement écoresponsable et à limiter l'impact environnemental de ses interventions.

À ce titre, il veille notamment à :

- limiter la consommation d'eau en prenant toutes les dispositions nécessaires pour éviter tout gaspillage ; les raccordements éventuels aux réseaux doivent garantir une parfaite étanchéité ;
- éviter toute consommation électrique superflue, notamment en n'utilisant l'éclairage que pour la stricte durée nécessaire à l'exécution des prestations dans les zones concernées ;
- utiliser exclusivement les prises électriques prévues à cet effet pour le matériel de nettoyage, sans procéder à aucun débranchement des équipements en place ni à aucune manipulation des installations existantes.

Le Titulaire s'interdit toute modification, même temporaire, des installations techniques ou des aménagements des locaux mis à disposition.

Le Titulaire est tenu de sensibiliser son personnel aux bonnes pratiques en matière de sobriété énergétique et de gestion responsable des ressources, et de veiller à leur stricte application lors de l'exécution des prestations.

ARTICLE 9 – MISE A DISPOSITION DES FOURNITURES NECESSAIRES A L'EXECUTION DU MARCHE

Au sens du présent CCTP, les fournitures nécessaires à l'exécution du marché sont les produits, équipements et matériels utilisés pour réaliser les prestations courantes et/ou ponctuelles. Le Titulaire du marché devra mettre en place les produits, équipements et matériels nécessaires à l'exécution du marché au plus tard vingt-quatre (24) heures avant le début de l'exécution du marché.

9.1 - Consommables

Les consommables identifiés ci-dessous ne sont pas fournis par le Titulaire et sont donc exclus du marché. L'approvisionnement et le stock de ces consommables sont gérés directement par l'Acheteur.

Les consommables concernés sont les suivants : papier toilette, essui main, savon, sachets hygiénique et gel hydroalcoolique.

Dans le cas où le Titulaire constaterait un stock insuffisant ou une qualité insuffisante des consommables susvisés, il est tenu d'en informer le responsable du site concerné.

Le Titulaire assure, en revanche, la fourniture des sacs poubelles. Le type de poubelles est précisé à l'article 7 du CCTP.

9.2 - Fournitures nécessaires à l'exécution du marché

Le Titulaire met à disposition, pour l'exécution du marché, les produits, matériels et équipements nécessaires. Ces fournitures comprennent notamment :

- Le chariot de nettoyage et les matériels courants de nettoyage (balais, serpillière, nécessaire pour dépoussiérer, sceau, etc...) ;
- Les consommables non compris dans l'article 9.1 du présent CCTP tels que les sacs poubelles;
- Les équipements permettant le nettoyage des sols (aspirateur, autolaveuse) ;
- Les produits nécessaires pour l'entretien tels des produits détergents et désinfectants.

Les fournitures doivent être dans un stock suffisant pour permettre une bonne exécution des prestations. Le Titulaire adapte les fournitures nécessaires en fonction des prestations à rendre sur chaque site concerné.

Le Titulaire s'engage notamment à mettre à disposition au moins un chariot de nettoyage et une autolaveuse sur chaque site concerné.

Ces équipements doivent être compatibles avec l'ensemble des surfaces traitées.

Les fournitures utilisées doivent garantir la sécurité des personnels affectés à l'exécution des prestations et des usagers des locaux.

Le titulaire s'engage à utiliser des équipements :

- économes en énergie ;
- entretenus régulièrement pour garantir leur efficacité énergétique ;
- peu bruyants afin de limiter les nuisances sonores.

9.3 – Produits d'entretien

Le Titulaire s'engage à utiliser, pour l'exécution des prestations, des produits d'entretien adaptés à un usage professionnel et conformes à la réglementation en vigueur, notamment en matière de santé, de sécurité et de protection de l'environnement.

Dans une démarche de développement durable et de protection de la santé des occupants et du personnel intervenant, le Titulaire privilégie autant que possible l'utilisation de produits disposant d'un écolabel européen ou équivalent.

Le Titulaire s'interdit l'utilisation de produits présentant un danger avéré ou suspect pour la santé humaine ou l'environnement.

À défaut de produits écolabellisés pour certaines catégories de prestations, le Titulaire propose des produits présentant des performances environnementales et sanitaires équivalentes, notamment en termes de limitation des substances dangereuses, de biodégradabilité et d'impact sur la qualité de l'air intérieur.

Les produits utilisés ne doivent pas contenir de substances classées comme cancérogènes, mutagènes ou toxiques pour la reproduction (CMR), de catégories 1A, 1B ou 2, au sens de la réglementation européenne applicable.

Le Titulaire tient à disposition de l'Acheteur, sur simple demande, les fiches techniques et les fiches de données de sécurité (FDS) de l'ensemble des produits utilisés.

L'Acheteur se réserve la possibilité de refuser tout produit ne respectant pas les exigences du présent article. Dans ce cas, le Titulaire est tenu de proposer, sans surcoût, un produit de substitution conforme aux exigences contractuelles.

Le Titulaire est tenu d'utiliser exclusivement les produits d'entretien présentés dans son offre et validés par l'Acheteur dans le cadre de la procédure de consultation.

Tout usage de produits non prévus dans l'offre du Titulaire, non validés par l'Acheteur ou ne respectant pas les exigences du présent marché constitue un manquement contractuel.

L'Acheteur se réserve le droit de contrôler les produits utilisés lors de l'exécution des prestations. En cas de constat de non-respect de la liste des produits d'entretien déterminée,

une pénalité forfaitaire sera appliquée par constat d'infraction, conformément aux dispositions du CCAP.

9.4 - Provenance et qualité des fournitures nécessaires à l'exécution du marché

Le Titulaire fournit, dans le cadre de son mémoire technique, une liste détaillée et exhaustive, présentée sous forme de tableau, des produits d'entretien proposés pour l'exécution des prestations. Cette liste est accompagnée des fiches de données de sécurité (FDS) et des fiches techniques correspondantes.

Le Titulaire garantit que l'ensemble des produits proposés et utilisés est conforme à la réglementation en vigueur et adapté à l'usage professionnel prévu dans le cadre du présent marché.

9.5 - Utilisation des matériels et des équipements nécessaires à l'exécution du marché

Seuls les personnels exécutant les prestations sont autorisés à utiliser les matériels et équipements nécessaires à l'exécution du marché. Ceux-ci doivent impérativement être stockés dans les locaux mis à la disposition du Titulaire à cet effet.

Les agents d'entretien sont tenus de respecter les consignes de sécurité et d'utilisation des équipements utilisés. Ils sont également tenus de respecter les consignes bâtimentaires, prescrites par l'Acheteur, pour les équipements utilisant notamment une alimentation électrique.

ARTICLE 10 – FORMATION DU PERSONNEL AUX PRATIQUES RESPONSABLES

Le Titulaire est tenu de former son personnel aux bonnes pratiques environnementales, notamment en matière de :

- Dosage des produits ;
- Tri des déchets ;
- Utilisation raisonnée des ressources ;
- Adoption de techniques de nettoyage écoresponsables.

Cette formation peut être prise en compte au titre des heures de formation exigées dans le cadre de la clause sociale.

Le Titulaire devra produire un justificatif attestant de la réalisation de cette formation. En cas de non-réalisation de celle-ci ou d'absence de justificatif, une pénalité pourra être appliquée, conformément aux dispositions du présent CCAP.