

MINISTÈRE DE LA JUSTICE

Représenté par la Première Présidente de la Cour d'Appel de
BORDEAUX
et le Procureur Général près ladite Cour

Marché public de l'Etat

Objet de la consultation :

*Prestations de nettoyage des locaux et de la vitrerie des juridictions du ressort des
Cours d'Appel de Bordeaux, Pau, Poitiers et Limoges (BOP Sud-Ouest)*

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

SOMMAIRE

1 - DISPOSITIONS GÉNÉRALES	3
1.1. Objet du marché	3
1.2. Enjeux du marché.....	3
1.2.1. Besoins de l'Administration :	3
1.2.2. Obligation de résultat et moyens minimaux :	3
1.3. Installations et ouvrages pris en charge	4
1.3.1. Dispositions générales :	4
1.3.2. Ouvrages pris en charge	4
1.3.3. Equipements et prestations non pris en charge	5
1.3.4. Surfaces des locaux	5
1.3.5. Vitrerie	6
1.3.6. Abords extérieurs	6
2 - CONDITIONS A GARANTIR LA QUALITE ET NATURE DES PRESTATIONS	6
2.1. Critères de qualité	6
2.2. Notation.....	7
2.3. Terminologie des opérations de nettoyage.....	7
2.4. Nature des prestations forfaitaires.....	8
2.4.1. Nettoyage général des bâtiments :	8
2.4.2. Nettoyage des vitreries.....	9
2.4.3. Enlèvement des déchets	9
2.4.4. Fourniture des consommables sanitaires et matériels adaptés :	10
2.4.6. Enlèvement des graffitis, autocollants et affichettes :.....	11
2.4.7 Prestations de dégel et de déneigement des accès (selon besoin)	11
2.4.8. Manifestations exceptionnelles :	11
2.4.9. Permanence	11
2.4.10. Délais d'intervention sur demandes de l'administration.....	11
2.4.10.1 Délai d'intervention pendant les heures de présence des intervenants du TITULAIRE	12
2.4.10.2 Délai d'intervention en dehors des heures de présence des intervenants du TITULAIRE.....	12
2.4.11. Gestion des jours fériés :	12
2.5. Prestations hors forfait	12
2.5.1. Prestations de nettoyage de la vitrerie intérieure	12
2.6. Service minimum	13
2.7. Plan de progrès.....	13
3 - MOYENS DU TITULAIRE.....	13
3.1. Personnel intervenant.....	13
3.1.1. Organisation :	13
3.1.2. Responsable Technique et Administratif (RTA) :	14
3.1.3. Contremaître :	14
3.1.4. Chef d'équipe :	15
3.1.5. Agents de nettoyage :	15
3.2. Outillage.....	16
3.3. Fournitures et consommables.....	16
3.4. Locaux mis à la disposition du TITULAIRE	17
4 - PRÉVENTION DES RISQUES - MODALITÉS D'INTERVENTION	17
4.1. Règles de sécurité.....	17
4.1.1. Personnes :	17
4.1.2. Matériels :	18
4.1.3. Biens :	18

4.1.4. Signalisation des travaux :	18
4.2. Plan de prévention.....	18
4.3. Organisation du nettoyage	19
4.4. Travaux dans les locaux.....	19
5 – CLAUSE ENVIRONNEMENTALE.....	20
5.1. Politique d'achat responsable et lutte contre la déforestation importée.....	20
5.2. Gestion des déchets.....	20
5.3. Gestion de l'énergie et de l'eau.....	21
5.4. Confort des occupants.....	21
5.4.1. Confort acoustique	21
5.4.2. Confort olfactif.....	21

1 - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1.1. *Objet du marché*

Le présent marché concerne les prestations de nettoyage des locaux et de la vitrerie des juridictions du ressort des Cours d'Appel de Bordeaux, Pau, Poitiers et Limoges (BOP Sud-Ouest).

Les stipulations du Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP) ont pour objet de définir les conditions générales et particulières du marché dans lequel l'Administration confie au TITULAIRE toutes les tâches relatives à l'entretien des locaux et de la vitrerie.

L'exécution du marché est soumise aux conditions techniques décrites dans le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP), définissant l'ensemble des prestations à réaliser.

1.2. *Enjeux du marché*

1.2.1. Besoins de l'Administration :

L'Administration souhaite faire réaliser les différentes prestations de nettoyage des locaux et de la vitrerie par une société spécialisée. Cette société devra assurer le nettoyage des locaux et de la vitrerie, des prestations annexes ainsi que la fourniture des consommables sanitaires.

Les impératifs sont les suivants :

- Mettre en place d'une façon méthodologique et qualitative les prestations contractuelles,
- Réaliser les différentes prestations selon les usages de la profession,
- Prendre en compte, enregistrer, traiter et suivre les demandes d'intervention de l'Administration,
- Planifier et réaliser les prestations de nettoyage,
- Etablir des rapports d'activité permettant un suivi régulier des prestations,
- Garantir la continuité du service.

1.2.2. Obligation de résultat et moyens minimaux :

Le marché impose au TITULAIRE une **obligation de résultat avec mise en œuvre de moyens minimaux** au moins équivalents à ceux décrits par le Titulaire dans son mémoire technique.

Les objectifs en matière de résultat consistent à garantir :

- La satisfaction des occupants,
- La rapidité dans les interventions et dans le traitement des demandes,
- L'information en temps réel sur les suites données à une demande,
- Le maintien en parfait état de propreté et d'hygiène des locaux et surfaces pris en charge,
- La continuité des approvisionnements en consommables sanitaires,
- La qualité des prestations,
- La disponibilité du service,
- Le meilleur coût.

Ces objectifs passent également par la conformité des méthodes, des moyens matériels et par le respect des règles liées à la sécurité et à l'environnement.

Le titulaire est réputé avoir inclus dans son offre tous les moyens techniques, logistiques, humains et matériels à mettre en œuvre pour exécuter les prestations confiées et atteindre les objectifs de résultat.

Le titulaire accepte de prendre en charge les prestations dans les conditions et selon les obligations figurant dans l'ensemble des documents constituant le marché.

Les consommations d'eau et d'électricité sont à la charge de l'Administration.

1.3. Installations et ouvrages pris en charge

1.3.1. Dispositions générales :

Un descriptif sommaire des différents bâtiments se trouve en annexe 2 du présent CCTP.

Le TITULAIRE est réputé, notamment par une visite des sites, avoir une parfaite connaissance :

- de la constitution du bâtiment,
- des contraintes dues à sa destination,
- de la consistance des équipements et installations dont il doit assurer la propreté,
- des conditions particulières d'accès liées à la sécurité et à la spécificité du bâtiment.

Le TITULAIRE ne peut pas opposer la méconnaissance ou l'insuffisance d'informations pour ne pas assurer sa prestation partiellement ou en totalité sur l'ensemble des équipements et installations des bâtiments, dans le cadre défini dans le CCAP et le présent CCTP.

1.3.2. Ouvrages pris en charge

Les prestations concernent l'ensemble des locaux et des équipements des sites, et en particulier les ouvrages suivants, sauf ceux expressément exclus dans le présent document :

- sols : tous revêtements et tous équipements intégrés, prises de courant, intérieurs et extérieurs, terrasses accessibles aux agents, extérieurs du bâtiment, faux plafonds démontables, caissons, moulures du décor et équipements intégrés ;
- toutes surfaces intérieures, colonnes et piliers, moulures et éléments du décor et équipement intégrés aux murs, tous revêtements muraux compris briques apparentes, claustras briques intérieures et extérieures, tous escaliers intérieurs et extérieurs, mains courantes, marches ;
- lanterneaux, miroiteries, embrasures, chambranles et appuis, stores et rideaux, pare-soleil ;
- fermetures : portes fenêtres, portes placards techniques ou non, trappes de visite, dormants et

- ouvrants et serrurerie, poignées de portes, mains courantes, gardes corps, ferronnerie, porte monumentale, barrières et portes automatiques ;
- équipements techniques hors locaux techniques : convecteurs, radiateurs, chemins câble, canalisations, tuyaux, gaines et conduits divers, vannes, équipements intégrés aux sols, mur et plafond ou leurs équivalents non intégrés, appareils divers de chauffage ;
 - tous équipements : tous types de meubles fixes ou non et sièges, banques, estrades, rayonnages, bibliothèque, luminaires, interrupteurs, appareils divers de sécurité ou de surveillance, signalisations intérieures et extérieures, de sécurité et consignes à l'usage du public ;
 - ascenseurs et monte charges ;
 - équipements sanitaires : lavabos, éviers, paillasses, urinoirs, WC, y compris robinetterie, revêtements muraux et sols ;
 - installations cafétéria et distributeurs de boisson ;
 - les plantes : arrosage des plantes naturelles ornementales acquises par les juridictions et nettoyage des plantes artificielles.

Il est précisé que le nettoyage du local poubelle et la sortie des poubelles des locaux inclus au marché, est à la charge du TITULAIRE.

Le Titulaire doit la fourniture des produits sanitaires, d'entretien et du matériel (distributeur de papiers hygiéniques, distributeurs d'essuie-mains, distributeurs de savons, brosses...) selon une périodicité adaptée et répondant aux besoins.

Chaque site des locaux dits « sensibles » pour lesquels des demandes d'accès et des procédures d'intervention particulières doivent faire l'objet d'une validation préalable par le RSEM.

1.3.3. Equipements et prestations non pris en charge

- les locaux techniques : génie climatique, électricité courants forts, groupes électrogènes, machineries d'ascenseurs, ateliers de maintenance, bouches de soufflage ou de reprise ;
- les équipements de bureautique : équipements informatiques, ordinateurs, micro-ordinateurs et équipements péri-informatiques (écrans, photocopieurs, scanners, ...).

1.3.4. Surfaces des locaux

Le détail des surfaces horizontales des locaux pris en charge est indiqué dans l'annexe 2 du présent CCTP.

Les surfaces horizontales des locaux sont distinguées par type de revêtements de sols.

Les surfaces des escaliers sont données en projection horizontale.

Les surfaces sont données à titre indicatif et n'ont donc pas une valeur contractuelle. Aussi, le TITULAIRE est réputé avoir vérifié ces données avant d'établir son offre.

Dans la phase de déploiement du marché, il communique les mètres actualisés au RSEM afin d'actualiser l'annexe 2 au CCTP.

Toutes modifications de nature de revêtement de sol, fera l'objet d'un ajustement des conditions financières d'exécution du marché conformément à l'article 2.2.1 du CCAP. L'évaluation du prix des prestations devra nécessairement être en cohérence au coût estimé lors de la consultation pour une nature de sol similaire ou une prestation similaire.

1.3.5. Vitrierie

Le détail des surfaces vitrées est indiqué dans l'annexe 2 du présent CCTP.

Les surfaces sont données à titre indicatif et n'ont donc pas une valeur contractuelle. Aussi, le TITULAIRE est réputé avoir vérifié ces données avant d'établir son offre.

Les surfaces intérieures sont celles des vitrages qui ne sont pas en façade (porte vitrée interne, vitre intérieure entre deux salles, sas, banques d'accueil, ...).

Les miroirs ou glaces qui sont situés dans les sanitaires, les ascenseurs et relèvent du forfait.

En revanche, les miroirs ou glaces d'apparat relèvent de la part accord bon de commande du marché.

1.3.6. Abords extérieurs

Ne sont concernés par le présent marché que les espaces extérieurs allant des bâtiments jusqu'aux voiries publiques (escaliers, parvis, cours, ...), ou internes au bâtiment (cours intérieures). La délimitation des zones est donnée par chaque RSEM compétent.

2 - CONDITIONS A GARANTIR LA QUALITE ET NATURE DES PRESTATIONS

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

Les prestations à effectuer ont pour but de maintenir les équipements, locaux et surfaces dans de bonnes conditions de propreté et d'hygiène pour les usagers, avec les matériels, machines, produits et périodicités des interventions adaptées à la nature des revêtements à entretenir et de leur état, ainsi qu'à la fréquentation.

Les prestations sont principalement :

- le ménage général des locaux, des équipements, du mobilier et des vitrages,
- la permanence sur certains sites,
- l'enlèvement des déchets jusqu'au containers d'évacuations adaptés,
- la fourniture et mise en place des produits d'entretien et des produits sanitaires : consommables hygiène, distributeurs papier et savon, ...

Les interventions du TITULAIRE et les résultats obtenus seront appréciés par des constatations et des contrôles qualités effectués par le RSEM ou son représentant pour chaque site.

2.1. Critères de qualité

La qualité des prestations doit être satisfaite au regard des trois (3) critères suivants :

* Aspect :

L'aspect est l'apparence extérieure sous laquelle une personne ou une chose se présente à la vue. L'aspect est la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offre un local et ses équipements. Les prestations doivent être adaptées aux lieux : bureaux, salle d'audience, salle de réunion, locaux sanitaires, circulations, ...

*** Propreté :**

Les prestations concernent :

- l'enlèvement des salissures non adhérentes, tels que les déchets et les poussières ;
- l'enlèvement des salissures adhérentes, telles que les tâches ou les traces grasses de doigts.

*** Hygiène :**

Les prestations concernent :

- l'assainissement des surfaces et de l'atmosphère (absence d'odeurs, ...) ;
- l'usage de produits non dangereux et non nocifs ;
- l'absence de pollution et le respect des règlements sur l'environnement ;
- le respect du règlement sanitaire départemental.

A cet effet, il doit être tenu compte des risques particuliers que présentent les lieux tels que les locaux sanitaires, locaux et équipements contenant les ordures.

Les contrôles qualitatifs doivent être particulièrement suivis dans ce domaine.

2.2. Notation

Le résultat des actions de nettoyage définies dans le présent C.C.T.P. est apprécié au cours des contrôles effectués conjointement par chaque R.S.E.M. et un représentant du TITULAIRE selon les fiches de contrôles et objectifs fixés à l'annexe 3 du CCTP « Fiche de contrôle qualité ».

A l'issue du contrôle, une notation inférieure aux objectifs fixés entraîne l'application de pénalités.

Les notations vont de 1 à 4 soit :

- * 1 : mauvais (prestation à reprendre)
- * 2 : moyen
- * 3 : bien
- * 4 : très bien

La qualité d'une action de nettoyage sur une zone de contrôle fait donc l'objet d'une notation sur les trois critères en utilisant obligatoirement la fiche de contrôle annexée au présent C.C.T.P. .

2.3. Terminologie des opérations de nettoyage

* Balayage humide : balayage à l'aide d'un balai trapèze avec gaze de coton, soit jetable, soit lavable, devant supporter un moyen humide pour le captage des poussières.

* Cristallisation : traitement mécanique des sols en pierres marbrières sans application de produit.

* Décapage et reprise de l'émulsion protectrice : décapage, puis nouvelle application et lustrage de l'émulsion protectrice sur les revêtements plastiques et durs.

* Dépoussiérage sec : action de récupérer la poussière, soit en travail manuel avec un chiffon non pelucheux et produit antistatique, soit avec des machines par aspiration, aspiro-brossage pour les tapis, aspiro-balayage.

* Désinfection : destruction momentanée des microbes indésirables sur les milieux inertes

contaminés par l'action d'un produit bactéricide.

* **Lavage** : nettoyage d'un sol avec un produit lavant-cirant, soit en travail manuel (faubert et seau-presse), soit avec des machines (monobrosse, aspirateur à eau ou auto-laveuse).

* **Lustrage** : action de rendre luisant par frottement avec ou sans application de produit exécutée après lavage.

* **Métallisation - étanchéisation** : traitement des sols plastiques et pierres calcaires ou dures par couche de protection en émulsion acrylique auto-lustrante.

* **Spray-méthode** : opération de nettoyage à sec sur sols lisses avec monobrosse et disque nylon qui permet en même temps de réparer le film de cire par vaporisation du produit, afin de protéger la surface pour en améliorer l'aspect et la rendre plus facile à nettoyer.

2.4. Nature des prestations forfaitaires

La présente liste n'est pas exhaustive.

Pour les fréquences minimales souhaitées il convient de se reporter à l'annexe 1 du CCTP.

2.4.1. Nettoyage général des bâtiments :

Le TITULAIRE assure, sous sa responsabilité pour les locaux et ouvrages visés aux articles précédents, ainsi qu'au CCAP, les prestations avec les matériels, machines, produits et périodicités des interventions adaptées à la nature des équipements et des revêtements à entretenir et de leur état, ainsi qu'à la fréquentation des lieux et pour les résultats précisés ci-avant.

Il appartient au TITULAIRE d'assurer l'ensemble des tâches nécessaires au maintien de l'hygiène et de la propreté. La nature des prestations et leurs fréquences sont au minimum celles indiquées en annexe 1 du présent CCTP "Nature et périodicités minimales des prestations".

Ces fréquences sont données à titre indicatif et il appartient au TITULAIRE de mettre en œuvre toute disposition nécessaire afin de respecter les objectifs de résultat. Toute adaptation de la fréquence doit faire l'objet d'une actualisation de l'annexe 1 au CCTP et une communication au RSEM local et par affichage dans les locaux.

Les prestations sont principalement :

- l'entretien général des locaux, des équipements, du mobilier, des espaces et abords extérieurs ;
- la fourniture et mise en place des produits d'entretien et des produits sanitaires.

Les interventions du TITULAIRE et les résultats obtenus peuvent être appréciés par des constatations et contrôles effectués à tout moment par le RSEM ou son représentant, conformément à l'article 4.2 du CCAP.

Tout manquement au niveau de l'exécution des prestations du présent marché fait l'objet d'un constat par le RSEM, qui est notifié au TITULAIRE, et peut donner lieu à l'application de pénalités, selon les dispositions de l'article 6.2 du CCAP.

Il est précisé que les actions de nettoyage ne doivent pas perturber le fonctionnement des

juridictions. En conséquence, certaines actions peuvent devoir être effectuées les samedi et dimanche, notamment pour les prestations complémentaires commandées par bon de commande.

2.4.2. Nettoyage des vitreries

Les tâches pour le nettoyage **des vitreries intérieures** relèvent de l'article 2.5 **Prestations hors forfait** du présent CCTP. Néanmoins, des prestations de nettoyage de surfaces vitrées intérieures sont prévues au forfait selon la périodicité indiquée à l'annexe 1 du présent CCTP "Nature et périodicités minimales des prestations". Elles visent à assurer un maintien de propreté général (retrait de traces de doigts, coulures), sans procéder à un nettoyage complet des surfaces vitrées.

Les tâches et fréquences de nettoyage **des vitreries extérieures** sont définies en annexe 1 du présent CCTP "Nature et périodicités minimales des prestations". Une prestation complémentaire peut être commandée dans les conditions précisées à l'article 2.5 Prestations hors forfait du présent CCTP.

Le nettoyage de la vitrerie extérieure concerne :

- Les menuiseries extérieures vitrées (portes, fenêtres, hublots) ;
- Les façades vitrées ;
- Les verrières surplombant les locaux, les puits de lumière.

Les deux faces des ouvrages (interne et externe) sont systématiquement concernées.

Le TITULAIRE assure la fourniture et la mise en œuvre de l'ensemble des moyens et matériels pour nettoyer la vitrerie. Ces dispositions sont définies dans le mémoire de l'entreprise annexé au présent contrat.

Les produits d'entretien sont à la charge du TITULAIRE et doivent être compatibles avec la vitrerie et les menuiseries de chacun des sites visés au présent marché.

Les moyens de levage ou d'accès aux surfaces à entretenir, lorsqu'ils n'existent pas sur le site ou sont d'emploi difficile ou défaillant, sont fournis par le TITULAIRE.

Les coûts correspondants aux moyens mis en œuvre sont inclus dans le prix qu'il soit forfaitaire ou sur BPU.

Le TITULAIRE indiquera les moyens d'accès qu'il compte utiliser pour l'exécution des prestations.

2.4.3. Enlèvement des déchets

Le TITULAIRE assure quotidiennement l'enlèvement des déchets au sein du site. Ceux-ci sont rassemblés dans les locaux prévus à cet effet.

Le TITULAIRE a la charge de la manutention des bacs ou sacs du local au trottoir de la voirie selon la fréquence de ramassage des ordures par les services de la ville ou par le prestataire du titulaire et selon les modalités de gestion de chaque site.

Les déchets des cendriers doivent être recueillis exclusivement dans un réceptacle spécial pour éviter toute propagation d'incendie éventuel. Des modalités spécifiques de collecte de ce type de déchet peuvent avoir été mises en place sur certains sites.

Les déchets de bureau autre que ceux contenus dans les corbeilles à papier (cartons, documents périmés, etc.) ne sont enlevés que sur indication particulière.

Les déchets des locaux sanitaires, de service et techniques sont enlevés préalablement à toute opération de nettoyage.

Les déchets des espaces extérieurs sont ramassés quotidiennement.

La fourniture des sacs poubelles est à la charge du TITULAIRE.

Le TITULAIRE assure la collecte des déchets générés par les actions de nettoyage et leur évacuation dans le respect de la réglementation en vigueur.

Dans le cas où un tri sélectif des déchets est mis en place, le TITULAIRE organise la collecte en veillant à respecter les consignes de tri. Le cas échéant il devra s'équiper de chariots prévus à cet effet, sans faire valoir une plus-value financière. Le TITULAIRE devra s'adapter à toute modification des modalités de tri et de collecte des déchets. Les conséquences de ces modifications pourront faire l'objet d'un avenant selon les modalités prévues à l'article 2.2.1 du CCAP.

La fourniture des corbeilles, des poubelles et des conteneurs à déchets n'est pas à la charge du TITULAIRE.

2.4.4. Fourniture des consommables sanitaires et matériels adaptés :

Le TITULAIRE doit notamment la fourniture de produits consommables suivants :

- les fournitures sanitaires : papier hygiénique, sachets hygiéniques, etc...
- le savon à mains,
- les essuie-mains,
- les sacs poubelles adaptés, ...

Le TITULAIRE doit au titre du forfait :

- Réaliser l'achat, la fourniture, la livraison, la mise en stock et la gestion du stock de ces produits ;
- **Assurer les réapprovisionnements systématiques des produits à chaque passage des agents en veillant à ce que les équipements ne soient jamais vides ;**
- Fournir et poser les supports, contenants et systèmes de distribution lors de la prise en charge des installations, sauf lorsque ceux-ci sont la propriété de l'Administration ; En cas de remplacement d'un appareil distributeur existant par un appareil de type différent après accord du RSEM, le TITULAIRE doit la remise en état du revêtement mural ; est également compris, le remplacement des brosses WC en fonction de leur usure ;
- S'assurer du parfait état de fonctionnement des supports lors des recharges et de leur remise en état le cas échéant ; en cas de panne d'un appareil distributeur, des produits de remplacement doivent être mis à la disposition immédiate du RSEM, et mis en place par le TITULAIRE jusqu'à la réparation ou le remplacement de l'appareil ;
- Assurer la mise en place, l'entretien et l'approvisionnement des récupérateurs d'hygiène féminine et des distributeurs de sachets hygiéniques ;

En application de l'article 5 au présent CCTP, le TITULAIRE fournit des produits répondant aux exigences de l'Ecolabel européen ou équivalent (<http://www.ecolabels.fr/fr/recherche-avancee/categories-de-produits-ou-servicescertifies>) en termes de produits respectueux de l'environnement et de la santé des agents de propreté et des usagers.

2.4.6. Enlèvement des graffitis, autocollants et affichettes :

Le TITULAIRE doit l'enlèvement de tous les graffitis, affiches et autocollants quelle que soit la surface concernée et le degré d'incrustation.

Ces enlèvements doivent être effectués dès la constatation, sauf nécessité d'utiliser des produits ou une technique spécifique. Elles s'effectuent dès constatation.

2.4.7 Prestations de dégel et de déneigement des accès (selon besoin)

Le TITULAIRE doit mettre en œuvre tous les moyens nécessaires (salage et/ou sablage,...) pour assurer le déneigement des abords extérieurs et des zones d'accès aux immeubles, y compris les rampes d'accès parking. La fourniture et le stockage du sel et du sable sont à la charge du titulaire.

Il organise également l'épandage de sel sur les abords extérieurs en cas de gel.

2.4.8. Manifestations exceptionnelles :

Il peut être organisé dans l'enceinte de certaines juridictions visées au présent marché des manifestations exceptionnelles (audience solennelle, installation...). Lors de ces manifestations exceptionnelles, le TITULAIRE peut être amené à bouleverser l'ordonnancement de certaines tâches et/ou de renforcer momentanément son équipe en fonction des besoins de la personne publique. Ceci fait partie intégrante du présent marché, le TITULAIRE ne peut faire valoir une plus-value financière.

2.4.9. Permanence

Le TITULAIRE assure une permanence effectuée par un agent de service présent en continu sur le site du lundi au vendredi hors jours fériés dans les juridictions suivantes :

- Lot 1 - Tribunal judiciaire de Bordeaux : de 12h à 15h
- Lot 10 – Palais de Justice de Poitiers : de 12h à 15h

Le TITULAIRE veille à la qualification du personnel affecté à cette prestation qui devra être réalisée en autonomie.

L'agent de permanence effectue les interventions de nettoyage qui lui sont demandées par les représentants de l'Administration. Il assure des rondes régulières pendant la durée de la permanence afin de maintenir le bon état de propreté des locaux, notamment le sol des entrées et circulations du public et de la salle des pas perdus, les accès extérieurs de proximité (sols, cendriers et portes vitrées). Il effectue à cette occasion la repasse dans les sanitaires publics et veille au réapprovisionnement en consommables. Les tâches à effectuer peuvent évoluer selon la charge de travail réelle.

Le TITULAIRE doit équiper l'agent de permanence d'un téléphone portable afin d'être joignable à tout moment par les représentants de l'Administration.

2.4.10. Délais d'intervention sur demandes de l'administration

Le TITULAIRE s'engage sur différents délais relatifs à la résolution des anomalies constatées par les agents du TITULAIRE ou par l'Administration.

2.4.10.1 Délai d'intervention pendant les heures de présence des intervenants du TITULAIRE

Le délai d'intervention est immédiat (inférieur à 15min) pour la résolution des anomalies.

2.4.10.2 Délai d'intervention en dehors des heures de présence des intervenants du TITULAIRE

Pour une demande émise par l'administration en jour ouvré (du lundi au vendredi hors jours fériés), les délais sont :

- dans la journée pour les demandes transmises avant 14h.
- avant 10h le lendemain (ou le premier jour ouvré suivant) pour une demande transmise après 14h.

Pour une demande émise par l'Administration en jours non ouvrés ou fériés, la résolution intervient au maximum avant le 10h le premier jour ouvré suivant.

Les modalités précises d'organisations indiquées par le TITULAIRE dans le projet d'organisation qu'il a établi lors de la remise de son offre.

2.4.11. Gestion des jours fériés :

Dans le cas où l'intervention hebdomadaire correspond à un jour férié, le TITULAIRE à prévoir dans son planning le jour de récupération de la prestation qui devra intervenir dans un délai de 5 jours ouvrés.

2.5. Prestations hors forfait

Les prestations hors forfait concernent les nettoyages et entretiens qui présentent un caractère de nettoyage approfondi ou aléatoire.

Ces prestations seront définies et commandées au TITULAIRE par bons de commande délivrés par les RSEM, selon les tarifs déterminés dans le bordereau de prix unitaires (BPU) conformément aux dispositions prévues à l'article 1.1.5 du CCAP.

2.5.1. Prestations de nettoyage de la vitrerie intérieure

Le nettoyage de la vitrerie intérieure concerne :

- Les cloisons, allèges et impostes vitrées séparant les locaux et/ou les circulations ;
- Les portes vitrées intérieures ;
- Les garde-corps vitrés, les miroirs et plus généralement l'ensemble des ouvrages de vitrerie situés à l'intérieur des locaux.

Les deux faces des ouvrages sont systématiquement concernées.

NB : Le tarif de nettoyage des stores intérieurs et extérieurs relève des tarifs prévus au BPU.

2.5.2. Prestations de désinfection

Le TITULAIRE doit assurer des prestations de désinfection des locaux sensibles aux germes pathogènes (gale, tuberculose...).

Les agents de désinfection utilisés par le TITULAIRE devront être homologués et avoir reçu un agrément des services vétérinaires (appellation de désinfectants légaux).

Ces prestations exceptionnelles sont commandées sans bon de commande formalisé et en fonction du besoin. La commande de ces prestations est régularisée a posteriori par un bon de commande selon le tarif prévu au BPU.

Une réactivité particulière est demandée pour ce type de prestation au regard de l'impact sur le fonctionnement du service.

2.6. Service minimum

Si des faits, qu'ils soient indépendants ou non de la volonté de l'entrepreneur (faits de grève notamment), risquent de provoquer des retards importants ou la non-exécution des prestations dont le TITULAIRE a la charge, celui-ci doit prendre toutes les dispositions utiles pour faire assurer chaque jour par tous les moyens à sa convenance, un service minimum concernant les opérations élémentaires de propreté et d'hygiène suivantes :

- nettoyage et approvisionnement des blocs sanitaires ;
- collecte et enlèvement des déchets, poubelles et cendriers ;
- sortie et évacuation des conteneurs poubelles.

2.7. Plan de progrès

Un bilan du présent marché sera réalisé après la première année d'exécution.

Le titulaire devra proposer à l'acheteur des pistes d'amélioration concrètes qui, si elles recueillent l'accord de ce dernier seront matérialisées par voie d'acte modificatif selon les modalités prévues à l'article 2.2.1 du CCAP.

Le plan de progrès doit permettre une optimisation du cahier des charges. Il pourra concerner toutes les composantes de la prestation (nature, fréquence, qualité...).

3 - MOYENS DU TITULAIRE

3.1. Personnel intervenant

3.1.1. Organisation :

Pour assurer les prestations, le TITULAIRE dispose d'une équipe constituée :

- du responsable technique et administratif RTA,
- éventuellement d'un contremaître,
- d'un chef d'équipe œuvrant ou non à préciser,
- et des agents de nettoyage.

L'équipe doit pouvoir être augmentée pour faire face aux opérations de nettoyage exceptionnelles.

Le personnel d'intervention doit être préalablement agréé par le RSEM conformément à l'article 2.3.1 du CCAP.

Le RSEM se réserve le droit à tout moment et sans avoir à en justifier de demander :

- le remplacement de tout membre du personnel du TITULAIRE ou même de lui refuser l'accès des lieux en tout ou partie,
- le renforcement en qualification du personnel ou en effectif du TITULAIRE, afin de satisfaire aux obligations de résultat fixées au présent marché.

3.1.2. Responsable Technique et Administratif (RTA) :

La durée de la présence du RTA sur le site et la durée totale d'affectation du RTA au présent marché sont fixées par le TITULAIRE dans son offre. Il est présent au moins deux (2) heures par mois sur le site.

Le poste est tenu par un agent du TITULAIRE ayant la qualification, l'expérience et le pouvoir de décision requis de niveau responsable d'affaire.

Le RTA, qui est l'interlocuteur du RSEM pour les questions administratives et de nettoyage :

- prend connaissance au moins une fois par mois des informations concernant l'exécution des prestations dues au présent marché ;
- encadre, coordonne et contrôle les actions des intervenants du Titulaire et les interventions des éventuelles entreprises sous-traitantes ;
- organise les actions de nettoyage périodiques en s'assurant qu'elles sont réalisées conformément au planning prévisionnel d'intervention ;
- contrôle le respect des règlements de sécurité et d'hygiène, et des consignes données par le RSEM ;
- établit les rapports spécifiques et mensuels et les budgets prévisionnels ;
- règle les problèmes d'ordre techniques, les améliorations à la demande du RSEM ou à sa propre initiative, et établit les devis de travaux ;
- représente le TITULAIRE aux réunions de coordination ;
- tient à jour les différents documents décrits dans le CCTP ;
- assure la gestion financière du marché et encadre le personnel ;
- assiste le RSEM ;
- prend contact quotidiennement avec le contremaître.

Le RTA est assisté autant que de besoin par le personnel du TITULAIRE pour les qualifications et compétences nécessaires à la réalisation de toutes les prestations du marché : ingénieur spécialiste sécurité, ingénieur d'organisation, secrétaire, etc.

3.1.3. Contremaître :

La durée de la présence du contremaître sur le site est fixée par le TITULAIRE dans son offre. Le contremaître, présent sur le site au moins une (1) heure par semaine :

- effectue une ronde hebdomadaire exhaustive des locaux, contrôle l'exécution des tâches et consigne sa ronde sur le registre de ronde et valide les rondes du chef d'équipe ;
- prend connaissance des informations notées sur le cahier de liaison ;
- entre en contact quotidiennement avec le chef d'équipe et avec le RSEM au moins une fois par semaine ;
- assure la gestion et l'approvisionnement des consommables et lance les commandes ;
- encadre le personnel ;
- participe à toute réunion ou visite de contrôle organisée par le RSEM ou son représentant désigné.

Le RTA et le contremaître peuvent être une seule et même personne.

3.1.4. Chef d'équipe :

Le chef d'équipe est présent sur le site pendant toute la durée des prestations :

- effectue une ronde quotidienne exhaustive des locaux en portant mention de sa ronde sur le registre de ronde avec ses observations ;
- contrôle l'exécution des tâches ;
- prend connaissance des informations notées sur le cahier de liaison ;
- entre en contact quotidiennement avec le RSEM et le contremaître ;
- encadre les ouvriers et répartit les tâches à partir des directives des plannings établis par le RTA en accord avec le RSEM ;
- participe à toute réunion ou visite de contrôle à la demande du RSEM ou de son représentant désigné.

Le chef d'équipe est assisté autant que de besoin par le RTA.

Il est précisé que dans le cas où le chef d'équipe est œuvrant, toutes les prestations décrites ci-dessus doivent être impérativement exécutées, en particulier la ronde et le contrôle des tâches. Le chef d'équipe porte observations sur le registre de ronde avec les comptes rendus hebdomadaires.

3.1.5. Agents de nettoyage :

Chaque agent de nettoyage, qui exécute les tâches désignées par le chef d'équipe :

- est responsable d'un secteur avec les clefs d'ouverture des locaux de ce secteur ;
- prend et remet les clefs après exécution des prestations dans le lieu désigné par le RSEM, si cette organisation est demandée conformément à l'article 2.7 du CCAP ;
- signale toutes anomalies concernant la sécurité des personnes et des biens qu'il peut observer au cours de sa prestation, et toute erreur dont il peut être responsable. En particulier, il signale les dommages concernant les revêtements de sol et de mur et nécessitant leur remplacement, et tout engorgement des tuyauteries.

3.2. Outillage

Le TITULAIRE met en place l'ensemble des moyens conformes à la réglementation nécessaire à la bonne exécution de ses prestations, outillage, moyen de levage et de manutention, et précise dans son offre :

- la liste des matériels proposés pour l'exécution des prestations et la sécurité des usagers et de son personnel ;
- une notice technique détaillée précisant notamment les caractéristiques, et l'origine de ces matériels ;
- des références d'utilisation.

La liste de ces matériels, outillages et produits entreposés dans le bâtiment est soumise à l'accord préalable du RSEM, le TITULAIRE en demeure le responsable.

Les matériels sont en conformité avec les normes et règlements de sécurité. Tout matériel non conforme ou dangereux est mis immédiatement hors service et remplacé par le TITULAIRE, à ses frais.

Les matériels et outils doivent être rangés immédiatement après usage.

Toute modification ultérieure du parc de matériel est soumise à l'accord préalable du RSEM, qui se réserve le droit d'interdire les matériels dont l'utilisation lui paraît susceptible de provoquer des dégradations, ou de compromettre la sécurité des usagers. Le TITULAIRE est tenu de remplacer, à ses frais, tout matériel refusé.

Le TITULAIRE prend en charge la fourniture des moyens d'accès nécessaires à la réalisation de l'ensemble des prestations du marché. Il doit en particulier prévoir ces moyens d'accès (nacelles, échafaudage...) pour la réalisation en toute sécurité du nettoyage de la vitrerie intérieure et extérieures.

Le personnel manipulant ces matériels doit disposer des habilitations appropriées.

En aucun cas les meubles ne peuvent être utilisés comme moyen de surélévation.

3.3. Fournitures et consommables

Le TITULAIRE fournit tous les produits d'entretien et fournitures nécessaires à l'exécution des prestations.

Ces produits doivent être de première qualité, non corrosifs et adaptés aux surfaces à nettoyer et entretenir et ne pas provoquer d'allergie en particulier pour les moquettes.

Le TITULAIRE fournit des produits répondant aux exigences de l'Ecolabel européen ou équivalent (<http://www.ecolabels.fr/fr/recherche-avancee/categories-de-produits-ou-servicescertifies>) en termes de produits respectueux de l'environnement et de la santé des agents de propreté et des usagers.

Le TITULAIRE fournit dans le mois après la notification de son marché :

- la liste des produits proposés pour l'exécution des prestations,
- une notice détaillée notamment la provenance, l'origine et la composition de chaque produit

(fiche produit),

- un procès-verbal d'essai précisant notamment le potentiel hydrogène (P.H.) et certifiant la conformité de chacun des produits à la réglementation en vigueur en matière de biodégradabilité des éléments tensioactifs,
- un échantillon référencé de ces produits.

Le RSEM se réserve le droit d'interdire les produits dont l'utilisation lui paraît susceptible de provoquer des dégradations, ou de compromettre la sécurité des usagers. Le TITULAIRE est tenu de remplacer, à ses frais, tout produit refusé. Tout dommage causé aux installations ou équipements est réparé par le TITULAIRE. De plus les frais d'analyses effectuées par le RSEM qui décèlerait une fraude dans les produits employés, seraient à la charge du TITULAIRE.

Toute modification ultérieure des produits et de leur qualité est soumise à l'accord préalable du RSEM.

Il est préconisé qu'il n'existe aucun local de stockage de produits dangereux dans le bâtiment. Le TITULAIRE ne peut en aucun cas stocker de tels produits dans l'enceinte des immeubles, autres que ceux nécessaires à sa consommation journalière.

3.4. Locaux mis à la disposition du TITULAIRE

Des locaux pourront le cas échéant être mis à la disposition du TITULAIRE. Dans ce cas, le TITULAIRE en assure la surveillance et la maintenance en bon état de propreté. Ces locaux ne peuvent être utilisés que pour l'exécution de ce marché.

Le RSEM se réserve d'une part, le droit d'accès à ces locaux, et d'autre part, la possibilité de les échanger contre d'autres locaux sous réserve de proposer des locaux satisfaisants aux exigences réglementaires.

Le TITULAIRE prendra les locaux dans l'état où ils seront remis par le RSEM, sans pouvoir exercer aucun recours contre celui-ci, ni faire aucune réclamation pour quelque cause que ce soit.

Le TITULAIRE peut, s'il le juge utile, proposer l'adjonction à ses frais de tout aménagement complémentaire, qui sera soumis à la validation du RSEM.

4 - PRÉVENTION DES RISQUES - MODALITÉS D'INTERVENTION

4.1. Règles de sécurité

Les prestations relatives à l'hygiène et à la sécurité sont appliquées conformément au décret n° 92-158 du 20 février 1992.

Le TITULAIRE doit se conformer parfaitement à l'ensemble des dispositions prévues par le Code du Travail et par la réglementation en vigueur à la date d'exécution des travaux, l'application desdites dispositions relevant totalement de la responsabilité du TITULAIRE.

4.1.1. Personnes :

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

Le TITULAIRE s'engage à faire respecter auprès de son personnel les règlements intérieurs et de sécurité propres au site. Son non-respect engage sa responsabilité.

Le TITULAIRE veille à faire observer par son personnel les règles de sécurité du travail, notamment en ce qui concerne :

- les alarmes de sécurité et de sûreté ;
- le travail en hauteur ;
- l'encombrement de passage ;
- l'utilisation des équipements de sécurité.

4.1.2. Matériels :

Les matériels, appartenant au TITULAIRE ou mis à sa disposition par le RSEM, doivent être tenus en bon état de fonctionnement et seront régulièrement contrôlés ; ils doivent rester ou être rendus conformes aux règles de sécurité en vigueur.

4.1.3. Biens :

Toutes précautions sont prises pour que l'état des meubles, immeubles, aménagements, machines, etc. ne soit pas altéré par les opérations de nettoyage.

Il est rigoureusement interdit au personnel du TITULAIRE de manipuler, pour quelque raison que ce soit, les appareils, matériels, les dossiers et documentations se trouvant dans les locaux.

Dès l'achèvement des travaux de nettoyage, les lampes des locaux et les éclairages individuels doivent être éteints, les portes et les fenêtres doivent être refermées.

4.1.4. Signalisation des travaux :

Chaque fois que cela sera nécessaire le TITULAIRE devra, à ses frais et après approbation par le RSEM, placer les barrages ou déviations, poser les écriteaux et prendre toutes les dispositions pour assurer la signalisation et prévenir les divers usagers et le personnel du RSEM de la présence de zones interdites.

En cas de carence du TITULAIRE ou en cas de danger, le RSEM se réserve le droit de prendre toute mesure utile, aux frais du TITULAIRE et sans mise en demeure préalable, sans que cette action puisse dégager la responsabilité du TITULAIRE en cas d'accident.

4.2. Plan de prévention

Le TITULAIRE établit un plan de prévention qui est remis à l'Administration dans les QUINZE (15) jours suivant la notification du marché. Il indique :

- Les mesures prévues pour intégrer la sécurité à l'égard des principaux risques courus par le personnel tant dans les modes opératoires lors de leur définition que dans les différentes phases d'exécution des prestations ;
- Les moyens de prévention concernant les chutes de personnel et de matériaux et les circulations verticales et horizontales d'engins ;
- Les mesures concourant à une bonne hygiène de travail.

Le plan de prévention est tenu à jour par le TITULAIRE qui doit signaler les modifications à l'Administration.

4.3. Organisation du nettoyage

Le TITULAIRE assure l'encadrement des opérations de nettoyage, avec le respect :

- des plannings ;
- de la bonne exécution des tâches ;
- des consignes particulières données par les RSEM.

Toutes les opérations de nettoyage sont effectuées selon un process adapté au type de revêtement.

Les fréquences indiquées en annexe 1 du présent CCTP, sont minimales et purement indicatives.

Le planning des opérations dont la périodicité est supérieure à la semaine est établi pour une année complète. Le planning des actions à effectuer une fois par semaine est établi définitivement dès le début du marché en indiquant précisément le jour de la semaine où l'action est effectuée.

Ces plannings doivent être totalement opérationnels, c'est-à-dire ayant reçu l'accord du RSEM, dans le délai d'UN (1) mois après le début du marché.

Le TITULAIRE apporte, avec l'accord du RSEM, les modifications et mises à jour nécessaires aux plannings pour maintenir la qualité des prestations.

Le RSEM se réserve le droit de modifier cette planification pour des motifs d'urgence imprévisible et d'en informer le TITULAIRE au moins 48 heures avant la date prévue.

Cette adaptation ne changera pas les conditions financières et administratives du contrat.

En revanche, le TITULAIRE est tenu de respecter le calendrier d'intervention qui a été arrêté. Dans l'hypothèse exceptionnelle où un événement empêche le TITULAIRE de réaliser une action de nettoyage aux dates et heures arrêtées, il doit en aviser immédiatement le RSEM, et motiver précisément par écrit la raison de l'empêchement.

Le TITULAIRE est tenu de signaler toute non-conformité à la réglementation en vigueur, des matériels ou équipements.

Sauf accord préalable ou demande expresse du RSEM, aucune opération de nettoyage ne peut être déplacée.

4.4. Travaux dans les locaux

En cas de travaux ponctuels venant affecter les locaux compris au marché (réfection de peinture, changement de sol, pose de cloisons,... par exemple), le TITULAIRE se mettra d'accord avec le RSEM sur les prestations de nettoyage qui doivent continuer à être assurées le temps des travaux et sur les mesures compensations.

En cas de travaux plus structurels et qui s'étendent dans le temps, les parties s'engagent à se rapprocher pour quantifier les non réalisations de prestations en volume horaire. Au regard de ce volume les parties pourront soit :

- Prévoir des mesures de compensations (nettoyage complémentaire et approfondi après le nettoyage de chantier) avant et après réintégration des locaux par les agents
- Prévoir la passation d'un avenant à la baisse dès lors que l'impact sur le montant total annuel du marché est suffisamment significatif.

5 – CLAUSE ENVIRONNEMENTALE

(Dispositions minimales à mettre en œuvre)

De manière générale, l'entreprise s'engage à appliquer une méthodologie de travail respectueuse de l'environnement et l'emploi de solutions permettant de limiter la consommation d'eau et d'électricité.

Aussi, le TITULAIRE, dans le cadre de sa politique de formation, veillera à sensibiliser son personnel à l'éco-responsabilité mise en œuvre dans le cadre de sa prestation.

5.1. Politique d'achat responsable et lutte contre la déforestation importée

Le titulaire s'engage à adopter une démarche respectueuse de l'environnement dans le cadre de l'exécution des prestations à réaliser et notamment en matière de lutte contre la déforestation. Ainsi, le TITULAIRE doit privilégier :

- les produits recyclables et/ou limitant les consommations d'énergie,
- les produits possédant des labels de type I comme l'Ecolabel européen, Ecocert, le cygne nordique, ou l'Ange Bleu,
- les fournisseurs certifiés ISO 14001.

A ce titre, le TITULAIRE transmet les fiches techniques des produits utilisés, ainsi que la liste de ses fournisseurs.

5.2. Gestion des déchets

Pour la gestion de ses déchets, le TITULAIRE s'engage sur deux objectifs :

5.2.1 : Limitation de la production de déchets

Le TITULAIRE doit :

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

5.2.2 : Traitement et recyclage des déchets et consommables

Le TITULAIRE s'engage à respecter les procédures de tri sélectif et de recyclage des déchets mises en place par l'Administration sur le site. A ce titre, le TITULAIRE a l'obligation de trier et de dissocier les déchets liés à son activité.

Les déchets et consommables, pour lesquels aucun conteneur spécifique n'est mis à disposition sur site, doivent être stockés et évacués par le TITULAIRE à ses frais conformément à la réglementation en vigueur.

Le TITULAIRE s'engage à proposer à l'Administration des dispositions d'amélioration des procédures de tri et de gestion des déchets ainsi qu'à mettre en œuvre les actions en découlant.

5.3. Gestion de l'énergie et de l'eau

Le TITULAIRE s'engage à :

- Eteindre systématiquement les lumières des locaux inoccupés ;
- Ne pas gaspiller l'eau ;
- Ne pas déverser de produits nocifs pour l'environnement à l'égout ;
- Protéger les sols extérieurs lors de ses interventions afin d'éviter toute sorte de pollution.

5.4. Confort des occupants

5.4.1. Confort acoustique

D'une manière générale, le TITULAIRE s'engage à limiter au maximum les nuisances sonores liées à son activité. Les prestations spécifiques génératrices de bruits importants pourront être réalisées en décalé et sans supplément de prix, en coordination avec l'Administration.

5.4.2. Confort olfactif

Le TITULAIRE fait en sorte que ses interventions ne soient pas de nature à occasionner des gênes olfactives (siphon de sol désamorcé,...). Les opérations génératrices d'odeurs gênantes pour les occupants pourront être réalisées en décalé et sans supplément de prix, en coordination avec l'Administration.