



*Direction des Achats, de la Logistique
et des Services Techniques*

CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIERES
(C.C.A.P.)

CCAP AO_2026_122

**Prestations de nettoyage des locaux et prestations hôtelières
associées**

MARCHE PUBLIC

Pouvoir adjudicateur : Centre Hospitalier Régional Universitaire de Nancy, établissement support du GHT Sud Lorraine

Représentant du pouvoir adjudicateur : Le Directeur du Centre Hospitalier Régional Universitaire de Nancy

Adresse : 29 Avenue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 54035 NANCY

Adresse internet : www.cpn-laxou.com

Adresse du profil d'acheteur : <https://www.marches-publics.gouv.fr>

Instance chargée des procédures de recours et auprès de laquelle des renseignements peuvent être obtenus concernant l'introduction des recours : Tribunal administratif de Nancy - 5 place Carrière - CO n°2038 - 54036 Nancy Cedex - Tél. 03.83.17.43.43 - Fax. 03.83.17.43.50 – mail : greffe.ta-nancy@juradm.fr

Article 1^{er} - OBJET DU MARCHE

1.1 – Généralités

Le présent marché a pour objet, pour les besoins exclusifs du Centre Psychothérapique de Nancy, la réalisation de prestations de service de :

- nettoyage ou bionettoyage des locaux administratifs, techniques et hospitaliers (hospitalisation et consultation) ;
- nettoyage des vitres ;
- accompagnement dans l'organisation des repas (aide à la préparation, débarrassage des tables, lavage de la vaisselle...).

Voir le descriptif détaillé de ces prestations au CCTP et en annexes.

Nomenclatures des catégories homogènes des fournitures et services (NCHFS) :

73.01 (nettoyage de locaux) ; 37.011 (produits d'entretien à usage domestique et articles de droguerie)

Nomenclatures CPV :

90910000-9 (service de nettoyage) ; 90911300-9 (service de nettoyage de vitres) ; 55130000-0 (autres services d'hôtellerie) ; 33711900-6 (savon) ; 33761000-2 (papier hygiénique) ; 33763000-6 (essuie-mains en papier)

Lieux d'exécution des prestations : les sites du Centre Psychothérapique de Nancy, sur l'ensemble du territoire de Meurthe-et-Moselle

Les candidats auront obligatoirement apporté une réponse à chacune des options définies en annexe à l'acte d'engagement (bordereau des prix unitaires). La liste des options ou variantes retenues figure sur l'acte d'engagement signé par le représentant du pouvoir adjudicateur.

1.2 – Allotissement

Le marché est composé d'un lot unique. Il ne peut être alloti car l'objet du marché ne permet pas l'identification de prestations distinctes sans contraintes majeures d'organisation pour le suivi du contrat.

1.3 – Variantes / Prestations supplémentaires éventuelles

Les **variantes** sont :

☐ Interdites ☒ **Autorisées** ☐ Exigées

Les variantes présentées en plus d'une offre de base en tous points conforme au cahier des charges, sont autorisées à condition qu'elles portent exclusivement sur un ou plusieurs des points suivants de l'offre :

- sur le volet « fournitures » de l'offre (cf. PSE n°1)
- sur les produits et matériels mis œuvre dans le cadre de l'exécution des prestations
- sur l'organisation et le temps dédiés à la permanence (cf. article 3.6 du CCTP)

Le marché prévoit des **prestations supplémentaires éventuelles** :

☒ **Oui** ☐ Non

- ➔ PSE n°1 : Fourniture de produits d'hygiène (papier essuie-main, papier hygiénique, savons doux) (cf. article 6.2 du CCTP)
- ➔ PSE n°2 : Prestations de collecte centralisée des déchets sur le site de Laxou (cf. article 3.1.5.4 du CCTP)

Les candidats sont tenus d'apporter une réponse à chacune des options définies au CCTP et en annexe à l'acte d'engagement (bordereau des prix unitaires).

Le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité d'inclure ou de ne pas inclure chacune des prestations supplémentaires éventuelles dans le marché à passer avec l'attributaire.

La date de démarrage effective des prestations concernant la PSE n°2 sera, dans le cas où la PSE était retenue, notifiée au titulaire par un bon de commande. Le CPN se réserve ainsi la possibilité de faire débiter cette prestation ultérieurement à la date de début du marché et du démarrage des autres prestations.

Par ailleurs, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit, dans le cadre de la mise au point du marché avec l'attributaire, de :

- mettre à jour l'état des surfaces à traiter dans le cadre des prestations de nettoyage régulier des locaux (cf. annexe à l'acte d'engagement, 1°) ;
- revoir la consistance des prestations hôtelières (cf. annexe à l'acte d'engagement, 4°) par la modification de la combinaison des prestations retenues, suivant le cadre fixé en annexe à l'acte d'engagement, pour une ou plusieurs unités ;
- supprimer l'une ou l'autre des prestations régulières complémentaires (cf. annexe à l'acte d'engagement, 5°).

1.4 – Durée du marché

Le marché est exécutoire à compter du 1^{er} janvier 2027, ou de la date de sa notification si elle intervient ultérieurement, jusqu'au 31 décembre 2028.

Le marché est ensuite reconductible, tacitement et sauf décision contraire notifiée au titulaire par le pouvoir adjudicateur avec un préavis de 9 mois, pour une période allant du 1^{er} janvier 2029 au 31 décembre 2030.

1.5 – Montant du marché – Bons de commandes

Le marché est conclu sous la forme d'un accord-cadre exécuté par l'émission de bons de commandes, pour un montant compris entre un minimum de 3.700.000 € HT, et un maximum de 11.100.000 € HT pour la durée totale du marché, reconductions éventuelles comprises, en application des articles R. 2162-2, R. 2162-4, R. 2162-5 et R. 2162-6 du code de la commande publique.

Article 2 – PROCEDURE DE PASSATION ET FORME DU MARCHE

2.1 – Présentation du GHT Sud Lorraine

Le Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) Sud Lorraine (aussi dénommé GHT 7) a été créé par application de la loi 2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation du système de santé ayant pour objectif la mise en place d'un dispositif obligatoire de coopération et de mutualisation entre les établissements publics de santé.

Les 11 établissements membres du GHT Sud Lorraine sont :

- Le Centre Hospitalier Régional Universitaire de Nancy
- Le Centre Hospitalier de Commercy

- Le Centre Hospitalier de Dieuze
- Le Centre Hospitalier de Pompey
- Le Centre Hospitalier de Pont-à-Mousson
- Le Centre Hospitalier de Toul
- Le Groupement Hospitalier de l'Est Meurthe-et-Mosellan (GHEMM) regroupant :
 - Le CH de Lunéville
 - Le CH de Saint-Nicolas-de-Port
 - Le CH 3H Santé (Cirey-sur-Vezouze)
- L'Établissement public en santé mentale de Nancy à Laxou
- L'Établissement public en santé mentale de Ravenel à Mirecourt

Le CHRU de Nancy, désigné établissement support, assure, depuis le 1er janvier 2018, la responsabilité de la fonction achat pour le compte des établissements-parties du GHT. Il devient à ce titre pouvoir adjudicateur unique pour l'ensemble des établissements parties au GHT.

Conformément à l'article R 6132-16 du Code de Santé Publique, la fonction achat comprend les missions suivantes :

- L'élaboration de la politique et des stratégies d'achat de l'ensemble des domaines d'achat en exploitation et en investissement ;
- La planification et la passation des marchés publics conformément aux dispositions du code de la commande publique ;
- Le contrôle de gestion des achats.

Les établissements parties assurent, pour ce qui les concerne, l'exécution des marchés publics (émission des bons de commande ou ordres de services, vérification et admission des prestations, application des pénalités, règlement des factures...).

2.2 – Procédure de passation du marché

La consultation est faite selon une procédure d'appel d'offres ouvert, en application des articles L. 2124-2, R.2124-2 et R.2161-2 à R. 2161-5 du code de la commande publique.

Le présent marché répond aux besoins d'un seul établissement-partie au GHT Sud-Lorraine :

- **Centre Psychothérapique de Nancy**

2.3 – Forme du marché

Le marché est conclu sous la forme d'un **accord-cadre mono-attributaire**, qui fixe toutes les stipulations contractuelles et s'exécutera au fur et à mesure de l'émission de bons de commandes, en application des articles R. 2162-2, R. 2162-4, R. 2162-5 et R. 2162-6 du code de la commande publique.

Les bons de commande seront émis par chaque établissement-partie au GHT Sud-Lorraine désigné à l'article 2.2 ci-dessus comme étant bénéficiaire du marché, au fur et à mesure des besoins.

Chaque bon de commande précise :

- La référence du marché
- la nature et la quantité des fournitures à livrer / des prestations à réaliser ;

- la date ou le délai d'exécution ;
- le / les lieux de livraison des fournitures /d'exécution des prestations ;
- les prix unitaires ;
- le montant total HT et TTC du bon de commande ;
- le cas échéant, les délais laissés au titulaire pour formuler ses observations.

Seuls sont valables les bons de commande signés par les établissements-partie au GHT Sud-Lorraine désigné à l'article 2.2 ci-dessus comme étant bénéficiaire du marché.

Ces établissements se réservent la possibilité de transmettre leurs bons de commande par voie dématérialisée (télécopie ou messagerie électronique). Le titulaire du marché aura obligatoirement indiqué ses coordonnées complètes dans son offre. Il informera sans délai l'ensemble des établissements adhérents du groupement de commandes, en cas de modification de ces coordonnées en cours d'exécution du marché.

Les bons de commande peuvent être émis jusqu'au dernier jour de validité du marché, mais l'établissement ne retiendra pas une date d'émission et une durée d'exécution de ces bons de commande telles que l'exécution des marchés se prolonge au-delà de la date limite de validité du marché dans des conditions qui méconnaissent l'obligation d'une remise en concurrence périodique des opérateurs économiques.

Le marché s'exécute jusqu'à l'admission de la dernière livraison.

Le délai d'exécution de chaque bon de commande part de la date de réception du bon de commande par le titulaire.

Article 3 - TEXTES OFFICIELS

Les documents généraux applicables à la présente consultation sont :

1. Le Code de la Commande Publique (partie législative annexée à l'ordonnance n° 2018-1074 du 26 novembre 2018 portant partie législative du code de la commande publique et partie réglementaire annexée au décret n° 2018-1075 du 3 décembre 2018 portant partie réglementaire du code de la commande publique) ;
2. Le Cahier des Clauses Administratives Générales applicables aux marchés publics de fournitures courantes et de services (CCAG-FCS) – Arrêté du 30 mars 2021.

Les documents ainsi listés, non joints au dossier, sont réputés comme connus des fournisseurs. Ils peuvent être retirés sur le site de la Direction des affaires Juridiques : <http://www.economie.gouv.fr/daj/marches-publics>.

Article 4 – DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les pièces contractuelles désignées ci-dessous et qui constituent le marché prévalent les unes sur les autres et dans l'ordre suivant en cas de contradiction entre elles :

- l'acte d'engagement et son annexe (bordereau des prix unitaires)
- le présent cahier des clauses administratives particulières (C.C.A.P.)
- le cahier des clauses techniques particulières (C.C.T.P.)
- les annexes n°1 à 8 au CCTP, dans l'ordre de leur numérotation
- le cahier des clauses administratives générales (C.C.A.G.-F.C.S.)
- la note méthodologique remise par le titulaire à l'appui de son offre

- le Guide du Nettoyage des locaux n°5719 - GEM/CP

Article 5 – PARTIES CONTRACTANTES

5.1 - Représentant de l'acheteur

Le représentant de l'acheteur est Monsieur le Directeur Général du CHRU de Nancy. Il est habilité à effectuer les actes dévolus à l'acheteur par application du code de la commande publique. Il peut déléguer sa compétence.

5.2 - Titulaire du marché

Le titulaire du marché public est le fournisseur ou le prestataire de service qui conclut le marché avec la personne publique.

Le titulaire est tenu de notifier sans délai à l'acheteur les modifications survenant au cours de l'exécution du marché et qui se rapportent :

- aux personnes ayant le pouvoir de l'engager ;
- à la forme juridique sous laquelle il exerce son activité ;
- à sa raison sociale ou à sa dénomination ;
- à son adresse ou à son siège social ;
- à ses coordonnées bancaires.

De façon générale, le titulaire est tenu de notifier sans délai à l'acheteur toutes les modifications importantes concernant le fonctionnement de l'entreprise pouvant influencer sur le déroulement du marché.

5.3 - Election de domicile

Le domicile du fournisseur titulaire est indiqué à l'acte d'engagement. En l'absence d'indication, il est réputé faire élection de domicile en la Mairie de Nancy.

5.4 – Juridiction compétente en cas de litige

La juridiction compétente en cas de litige est le Tribunal Administratif de Nancy, 5 place Carrière, CO 20038, 54035 NANCY Cedex.

5.5 - Co-traitance / Sous-traitance

En cas de groupement d'entreprises, la composition du groupement et son mandataire auront été impérativement présentés lors de la remise de l'offre et ne pourront être modifiés après la signature du marché.

Dans le cas où le marché serait attribué à un groupement conjoint, ce groupement est contraint d'assurer sa transformation sous la forme d'un groupement solidaire.

Le titulaire d'un marché public peut sous-traiter l'exécution de certaines parties de son marché public dans les conditions prévues aux articles L. 2193-1 à L. 2193-2 du code de la commande publique, à condition d'avoir obtenu de l'acheteur l'acceptation de chaque sous-traitant et l'agrément de ses conditions de paiement.

L'agrément d'un sous-traitant ainsi que des conditions de paiement correspondantes est possible en cours de marché.

Pour cela, le titulaire devra remettre à l'acheteur, pour chaque sous-traitant présenté pendant l'exécution du marché, un formulaire d'acte spécial DC4 dûment rempli et signé.

Conformément à l'article L. 2193-11 du code de la commande publique, le sous-traitant, qui a été accepté et dont les conditions de paiement ont été agréées par l'acheteur, est payé directement pour la partie du marché dont il assure l'exécution.

Article 6 – DETERMINATION DES PRIX

6.1 – Prix des prestations de service

Les prix de référence du marché sont établis sous forme de prix unitaires, conformément au cadre fixé en annexe à l'acte d'engagement (bordereau des prix unitaires).

Les prix de référence du marché sont réputés comprendre l'ensemble des charges fiscales, parafiscales ou autres frappant le marché, ainsi que tous les frais afférents à l'exécution des prestations telles que décrites au CCAP et au CCTP ; ils sont notamment réputés tenir compte des quantités et qualités de prestations décrites au CCTP et de la fourniture des équipements, produits et consommables mis en œuvre pour l'exécution des prestations.

Les prix ainsi établis ne pourront varier pendant la première année d'exécution du marché, c'est-à-dire jusqu'au 31 décembre 2027.

Ces prix sont révisables à la date du 1^{er} janvier de chaque année passée la première année d'exécution du marché, par application de la formule paramétrique suivante :

$P = P_0 (0.15 + 0.70 \frac{ICHT}{ICHT_0} + 0.15 \frac{FSD2}{FSD2_0})$
--

Dans laquelle :

P = prix révisé applicable lors de la période de reconduction considérée

P₀ = prix de soumission, tel qu'il a été établi au mois zéro

ICHT₀ = Coût de la main d'oeuvre - ICHTrev-TS - Indices du coût horaire du travail - Tous salariés - Salaires et charges - Activités de services administratifs et de soutien, publié par l'INSEE (Identifiant : 1565196) – Valeur de l'indice au mois zéro

FSD2₀ = Frais et services divers – Indice publié par le Moniteur de Travaux publics – Valeur de l'indice au mois zéro

ICHT et FSD2 = dernières valeurs définitives des indices, publiées à la date de révision du prix

Mois zéro : le mois zéro correspond au mois d'établissement des prix, soit SEPTEMBRE 2026.

6.2 – Prix des fournitures (PSE n°1)

Les prix de référence du marché sont établis sous la forme d'un prix forfaitaire mensuel pour chaque référence de fourniture, conformément au cadre fixé en annexe à l'acte d'engagement (bordereau des prix unitaires).

Les prix de référence du marché sont réputés comprendre l'ensemble des charges fiscales, parafiscales ou autres frappant la prestation, ainsi que tous les frais afférents à l'exécution du

marché telle que décrite au CCAP et au CCTP ; ils sont notamment réputés tenir compte de la fourniture des distributeurs mis en œuvre.

Les prix ainsi établis ne pourront varier pendant la première année d'exécution du marché, c'est-à-dire jusqu'au 31 décembre 2027.

Ces prix sont révisables à la date du 1^{er} janvier de chaque année passée la première année d'exécution du marché, par application de la formule paramétrique suivante :

$$P = P_0 (0.15 + 0.50 \frac{IPP}{IPP_0} + 0.20 \frac{ICHT}{ICHT_0} + 0.15 \frac{IPPT}{IPPT_0})$$

Dans laquelle :

P = prix révisé applicable lors de la période de reconduction considérée

P₀ = prix de soumission, tel qu'il a été établi au mois zéro

IPP₀ = Indice de prix de production de l'industrie française pour l'ensemble des marchés – CPF 17.22 – Articles en papier à usage sanitaire ou domestique - Base 2021 (Identifiant : 10764914) – Valeur de l'indice au mois zéro

ICHT₀ = Indice du coût de la main d'oeuvre - ICHTrev-TS - Indices du coût horaire du travail - Tous salariés - Salaires et charges - Industrie manufacturière, publié par l'INSEE (Identifiant : 1565185) – Valeur de l'indice au mois zéro

IPPT₀ = Indices des prix de production des services français aux entreprises françaises (BtoB) – CPF 49.41 – Transport routier de fret- Base 2021 (Identifiant : 10766402) – Valeur de l'indice au mois zéro

IPP, ICHT et IPPT = dernières valeurs définitives des indices, publiées à la date de révision du prix

Mois zéro : le mois zéro correspond au mois d'établissement des prix, soit SEPTEMBRE 2026.

Article 7 – MODALITES DE FACTURATION

Les prestations de nettoyage de locaux (cf. annexe à l'acte d'engagement, 1°) sont facturées mensuellement, par application des prix unitaires aux quantités (surfaces) réellement traitées dans le mois considéré pour chaque type de locaux. Les surfaces considérées sont celles qui figurent en annexe n°1 au CCTP, éventuellement mises à jour par avenant.

Les prestations de lavage de vitres et les prestations ponctuelles sur commande (cf. annexe à l'acte d'engagement, 3° et 6°), sont facturées séparément, mensuellement et après service fait. Elles sont facturées par application des prix unitaires du marché à la quantité (surfaces, nombre d'heures ou nombre d'interventions) réellement réalisée dans le mois considéré. Les factures sont accompagnées obligatoirement des bons de travaux signés par le responsable de l'unité, attestant la bonne exécution des prestations.

Les autres prestations (prestations hôtelières, permanence, fournitures, prestations régulières complémentaires) sont facturées mensuellement à terme échu par application du forfait mensuel, ou, lorsqu'il s'agit d'un forfait par passage (cf. annexe à l'acte d'engagement, 1°), après service fait.

Les prestations hôtelières (repas) sont facturées en tenant compte du nombre de service par jour, tels que mentionnés en annexe n°2 au CCTP. La tranche de facturation applicable aux prestations hôtelières (repas) pour une unité donnée, ressort des quantités figurant en annexe n°2 au CCTP. Le nombre d'unités concernées et de détail des prestations réalisées dans chaque unité ressortent de l'annexe n°2 au CCTP. Ces données quantitatives seront ajustées par avenant en cours d'exécution du marché.

Le montant de la facture est décomposé par unités fonctionnelles (UF), suivant le découpage défini en annexes n°1 et 2 au CCTP.

Les factures seront établies en un **original et une copie**.

Elles devront **obligatoirement mentionner** la date d'émission, le numéro unique, le numéro de commande, le SIREN de l'émetteur et du récepteur, le code d'identification du service en charge du paiement, la date de livraison, la quantité, le prix unitaire hors taxe, le montant total hors taxe, le montant de la taxe, et les modalités particulières.

Toute facture devra être conforme aux décrets n° 2003-301 du 02/04/2003 annexe C et n° 2007-450 du 25/03/2007, ainsi qu'au décret n°2016-1478 du 2 novembre 2016.

Les factures reçues qui ne respecteront pas le formalisme décrit ci-dessus et qui ne pourront être rapprochées de l'offre tarifaire du titulaire telle qu'exprimée en annexe à l'acte d'engagement, seront renvoyées au titulaire ; le délai de paiement sera alors suspendu jusqu'à établissement d'une facture conforme.

Les factures seront adressées, de préférence, au format électronique sur **le portail CHORUS PRO** ou à défaut envoyées par voie postale à l'adresse suivante :

CENTRE PSYCHOTHERAPIQUE DE NANCY
Pôle Ressources Matérielles – Service achats
1, rue du Docteur Archambault - BP 11010
54521 LAXOU Cedex

Les factures dématérialisées adressées sur le portail CHORUS PRO devront comporter les informations suivantes :

- ✓ le numéro SIRET qui identifiera le CPN en tant que destinataire de la facture = **2654001190011**
- ✓ le code service qui permettra des distinguer les différents services d'une même structure = **SE**
- ✓ le numéro d'engagement (facultatif) = **numéro de commande**

Un espace documentaire pour l'utilisation de CHORUS PRO par les structures privées est disponible à l'adresse :

<https://communaute-chorus-pro.finances.gouv.fr/?action=publicPage&uri=intranetOnePage/4003>

L'utilisation du portail CHORUS est exclusive de tout autre mode de transmission, conformément à l'ordonnance du 26 juin 2014 et au décret n°2016-1478 du 2 novembre 2016.

Article 8 – MODALITES DE PAIEMENT

Les paiements seront effectués par mandat administratif au compte courant du titulaire précisé sur l'acte d'engagement. Ils s'effectueront dans un délai de 50 jours à compter de la date de réception de la facture, après service fait.

Le taux d'intérêt des intérêts moratoires est égal au taux de refinancement principal de la Banque centrale européenne, en vigueur au premier jour du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de huit points.

Le comptable assignataire chargé des paiements est le Trésorier Principal du Centre Psychothérapique de Nancy :

Trésorerie de NANCY-HOPITAUX
Codique : 054015

Article 9 – MODALITES D'EXECUTION DE LA PRESTATION

9.1 – Conditions générales d'exécution des prestations

Les prestations sont exécutées selon les conditions, fréquences et délais fixés au CCTP.

9.2 – Délais de remise des documents par le titulaire

Désignation des documents	Délais Maximum	Articles du CCAP ou du CCTP (T) y afférent
Justifications d'assurances	15 jours à compter de la notification du marché	16
Proposition d'organisation d'un état des lieux, avec proposition de dates	15 jours à compter de la notification du marché	T 4.2
Liste <u>définitive</u> des matériels et des produits mis en oeuvre	30 jours à compter de la notification du marché	T 6.1
Liste nominative des personnels	50 jours à compter de la notification du marché	11.3 / T 4.1
Planning d'exécution des prestations	50 jours à compter de la notification du marché	T 4.1 T 5.4

9.3 – Organisation du travail

9.3.1 - Effectifs

9.3.1.1 – Généralités

Le titulaire a la charge de définir avec précision les effectifs globaux nécessaires à l'exécution de toutes les prestations décrites au présent marché, et la répartition quotidienne de ces effectifs. Ces éléments auront été décrits par le titulaire dans la note méthodologique qu'il aura remise à l'appui de son offre.

Il aura la charge également d'assurer le remplacement du personnel momentanément absent (congrés, maladies, ...), afin de garantir la continuité du service. Les dispositions prises en vue d'assurer cette continuité de service auront été décrites par le titulaire dans sa note méthodologique.

Il veillera à assurer la meilleure stabilité possible des titulaires des postes de travail, ainsi que des personnels auquel il a recours pour les remplacements.

9.3.1.2 – Reprise du personnel de l'ancien titulaire

Il est rappelé que la convention collective nationale des entreprises de propreté et services associés du 26 juillet 2011 oblige le nouveau titulaire (entreprise « entrante ») à garantir l'emploi

du personnel affecté au marché, selon les conditions et modalités décrites à l'article 7 de la-dite convention.

Afin de permettre aux candidats d'établir une offre satisfaisante tenant compte de cette obligation de reprise du personnel, la liste des effectifs du titulaire du marché à la date de publication de l'appel d'offres, est jointe au dossier de consultation des entreprises. Cette liste détaille notamment l'ancienneté, la qualification, le type de contrat, le volume d'heures mensuel, les avantages et la masse salariale de chacun des agents concernés. Une liste actualisée et définitive sera transmise au nouveau titulaire dans délais et conditions fixées par l'article 7 de la convention collective.

9.3.2 - Accès aux locaux et équipements

9.3.2.1 – Principes généraux

Toute personne devant accéder aux locaux du CPN, dans le cadre de l'exécution du marché, doit être identifiée.

Les autorisations d'accès (badges ou clés) délivrées par le CPN dans les conditions décrites ci-après sont strictement personnelles et nominatives. Toute personne accédant aux locaux du CPN à l'aide d'un badge ou d'une clé doit être en mesure de justifier de son autorisation d'accès et de son identité auprès des personnels du CPN habilités à cet effet.

9.3.2.2 – Autorisations permanentes (agents titulaires)

Le titulaire doit tenir constamment à jour une liste exhaustive du personnel autorisé à accéder régulièrement à chaque unité fonctionnelle de l'établissement.

Le CPN dotera chaque agent ainsi désigné d'un badge nominatif lui donnant accès, via une armoire gestionnaire électronique de clés, aux clés des seuls services auxquels il est affecté pour l'exécution des prestations.

Par exception, pour l'accès à certains services qui ne disposent pas d'une armoire gestionnaire électronique de clés, une clé pourra être confiée au prestataire.

Le titulaire se porte garant de l'utilisation exclusive des badges ou clés qui lui sont confiés, par les seules personnes autorisées.

Toute modification par le titulaire de la liste du personnel autorisé à accéder aux locaux, doit être communiquée 24 heures au plus tard au service technique du CPN, pour enregistrement des modifications (suppression ou modification d'un accès nominatif, ou création d'un nouveau badge d'accès).

En cas de perte ou de vol, le titulaire en avisera aussitôt le *responsable du service Hôtellerie*, ainsi que le service Sécurité (03.83.92.69.69). Il sera fait application des dispositions de l'article 14 du présent CCAP.

En fin de marché, le titulaire sera tenu de remettre au CPN les badges (ou clés) qui lui auront été confiées.

9.3.2.3 – Autorisations temporaires (agents remplaçant)

Les agents intervenant ponctuellement dans les locaux du CPN, notamment dans le cadre de remplacements de courte durée, se verront attribuer un badge non nominatif donnant accès au seul service auquel ils sont affectés pour l'exécution de prestations.

Le titulaire doit informer les professionnels du CPN habilités à cet effet (service sécurité ou cadre de santé des unités extérieures au site de Laxou) de l'identité de l'agent devant accéder ponctuellement aux locaux, avant l'heure d'intervention de ce dernier, et en indiquant le service auquel l'agent doit accéder et les horaires de cette intervention.

Un badge est remis à l'agent désigné par le titulaire, au vu d'un justificatif d'identité à présenter par l'agent.

Ce badge doit être restitué sans délai, dès la fin de la prestation.

9.4 – Clause sociale d'insertion

Le Centre Psychothérapique de Nancy, dans un souci de promotion de l'emploi et de lutte contre l'exclusion, a décidé de faire application des dispositions de l'article L 2112-2 du CCP en incluant dans le cahier des charges de ce marché public une clause sociale d'insertion par l'activité économique obligatoire.

Cette clause est applicable aux lots identifiés suivants :

- lot unique : **8 heures par tranche de 10 000 € H.T.**

L'entreprise attributaire étant soumise à l'obligation de reprise de personnel, la clause sociale d'insertion doit être mise en oeuvre pendant l'exécution du marché, à l'occasion de la vacance ou de la création d'un poste de travail.

Le présent article déroge aux dispositions de l'article 16.1 du CCAG-FCS, qui ne sont par conséquent pas applicables au présent marché.

9.4.1 – Publics visés

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, dont l'éligibilité de la candidature a été validée dans le cadre du dispositif d'accompagnement de la clause sociale d'insertion mentionnée à l'article 9.4.3 :

- les Demandeurs d'Emploi de Longue Durée (plus de 12 mois d'inscription à Pôle Emploi) ;
- les allocataires du R.S.A. (en recherche d'emploi) ou leurs ayants droits ;
- les publics reconnus travailleurs handicapés, au sens de l'article L 5212-13 du code du travail, fixant la liste des bénéficiaires de l'obligation d'emploi ;
- les bénéficiaires de l'Allocation Spécifique de Solidarité (ASS), de l'Allocation d'Insertion (AI), de l'Allocation Parent Isolé (API), de l'Allocation Adulte Handicapé (AAH), de l'Allocation d'Invalidité ;
- Les jeunes de moins de 26 ans en recherche d'emploi sans qualification et sortis du système scolaire depuis au moins 6 mois ;
- ou diplômés, justifiant d'une période d'inactivité de 6 mois depuis leur sortie du système scolaire ou de l'enseignement supérieur ;
- les personnes prise en charge dans le dispositif IAE (Insertion par l'Activité Economique), c'est-à-dire les personnes mises à disposition par une Association Intermédiaire (AI) ou par une Entreprise de Travail Temporaire d'Insertion (ETTI), ainsi que des salariés d'une Entreprise d'Insertion (EI), ou d'un Atelier et Chantier d'Insertion (ACI) ou encore des régies de quartier agréées ainsi que les personnes prises en charge dans des dispositifs particuliers, par exemple «Ecole 2ème chance» ;
- personnes ayant le statut de réfugié ou bénéficiaires de la protection subsidiaire- en outre, d'autres personnes rencontrant des difficultés particulières peuvent, sur avis motivé de Pôle Emploi, des Maisons de l'Emploi, des Plans Locaux pour l'Insertion et l'Emploi (PLIE), des Missions Locales, ou des Maisons Départementales des Personnes Handicapées (MDPH), être considérées comme relevant des publics les plus éloignés de l'emploi.

L'éligibilité des publics doit être établie à la date de réalisation des heures d'insertion.

9.4.2 – Modalités de mise en oeuvre

Cela consiste, pour le titulaire, à réserver une part du temps total de travail nécessaire à l'exécution de son marché, à une action d'insertion réalisée selon l'une des modalités définies ci-dessous :

- 1ère modalité : par l'embauche directe par l'entreprise titulaire du marché
- 2ème modalité : 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 de travail temporaire adaptée (ETTA), ou à un groupement d'employeurs pour l'insertion et la qualification (GEIQ), ou à une entreprise de travail temporaire (ETT)
- 3ème modalité : 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) ou 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).

9.4.3 – Accompagnement de l'action

Afin de faciliter la mise en œuvre de la démarche d'insertion, le CPN s'appuie sur un dispositif spécifique d'accompagnement et d'assistance géré par :

Mme Cécile HENRY – Chargée de mission clauses sociales
MAISON DE L'EMPLOI DU GRAND NANCY - Service Plie
88 avenue du XXème Corps - BP 90657 - 54063 NANCY CEDEX
Tél. : 03.83.22.24.00
E-mail : chenry@mde-nancy.org

...qui intervient en appui technique et joue le rôle d'interface entre les publics, les intermédiaires de l'emploi, les entreprises et le maître d'ouvrage.

Pendant le marché, ses missions consistent à :

- 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...),
- valider l'éligibilité des publics,
- identifier les publics susceptibles de répondre au besoin du titulaire,
- organiser le suivi des publics,
- communiquer auprès du maître d'ouvrage et du titulaire sur les réalisations obtenues dans le cadre du marché.

9.4.4 – Contrôle de l'action d'insertion

Il sera procédé au contrôle de l'exécution des actions d'insertion pour lesquelles chaque titulaire s'est engagé. A cet effet, le titulaire produit chaque mois tous les renseignements relatifs à la mise en œuvre de l'action au référent désigné à l'ART 9.4.3 : date d'embauche, type de contrat, poste occupé, récapitulatif des factures, etc...

Le refus caractérisé de transmission de ces renseignements entraîne l'application d'une pénalité prévue à l'article 14.3 du présent CCAP.

En tout état de cause, le titulaire doit informer le CPN par courrier recommandé avec AR, qu'il rencontre des difficultés pour assurer son engagement. Dans ce cas, la Maison de l'Emploi étudiera avec le titulaire les moyens à mettre en oeuvre pour parvenir aux objectifs.

En cas de manquement grave du prestataire à son engagement d'insertion, le CPN peut procéder à la résiliation du marché dans les conditions prévues au CCAG.

Article 10 – CONTINUITE DE LA PRESTATION

10.1 – Service minimum en cas d'arrêt de travail du personnel

En cas d'arrêt de travail de son personnel, notamment pour faits de grèves, le titulaire est tenu d'assurer un service minimum, indispensable au maintien de l'hygiène et de la sécurité dans chaque unité.

Le titulaire devra informer le CPN de la survenance de l'arrêt de travail, sans délai. Il soumettra les moyens d'organisation du service minimum à l'avis du directeur du CPN dans les 24 heures suivant l'arrêt du travail. Le contenu et les modalités du service minimum sont arrêtés d'un commun accord et pourront faire l'objet de renégociations au fur et à mesure de la poursuite du conflit.

En cas de carence du titulaire, ou à défaut d'être parvenu à un accord quant à l'organisation du service minimum, le CPN se réserve le droit de confier à un tiers la charge du nettoyage et de l'entretien des locaux aux frais et risques du titulaire. Le titulaire aura au préalable été informé de l'intention de faire exécuter le marché à ses frais et risques, et aura été invité à présenter ses observations.

Dans tous les cas, une prestation de remise en état sera effectuée à ses frais par le titulaire, dans un délai de quinze jours à compter de la reprise du travail (fin de la grève, par exemple). En cas d'impossibilité pour le titulaire d'honorer ses obligations, le CPN pourra y pourvoir par tout moyen jugé utile, aux frais et risques du titulaire.

10.2 – Continuité de service – Décision de poursuivre

En fin de marché ou en cas de résiliation, le titulaire s'engage à poursuivre les prestations jusqu'à la mise en place effective d'un nouveau marché, dans les conditions du présent marché.

Sans préjudice des dispositions des articles L. 2194-1 à L. 2194-3 et R. 2194-1 à R. 2194-10 du code de la commande publique, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit, lorsque le montant prévu au marché ou la date de fin du marché auront été atteints, de décider de poursuivre son exécution si cela apparaît nécessaire. Cette décision est notifiée au titulaire du marché avant la fin du marché. Celui-ci ne peut refuser de poursuivre l'exécution du marché.

Article 11 – PROTECTION DE LA MAIN D'ŒUVRE ET CONDITIONS DE TRAVAIL

Le titulaire est soumis aux dispositions du décret n° 92-158 du 20 Février 1992.

11.1 – Réglementation - Convention collective

Le titulaire est soumis aux dispositions :

- du décret n° 92-158 du 20 Février 1992 complétant le code du travail et fixant les prescriptions particulières d'hygiène et de sécurité applicables aux travaux effectués dans un établissement par une entreprise extérieure,
- de la convention collective nationale des entreprises de propreté et services associés du 26 juillet 2011.

11.2 – Travailleurs étrangers

Les travailleurs étrangers doivent être munis du titre les autorisant à exercer une activité salariée en France lorsque la possession de ce titre est exigée, soit en vertu de dispositions législatives ou réglementaires, soit de traités ou accords internationaux.

11.3 – Liste du personnel intervenant

Le titulaire devra fournir à la personne publique, dans un délai de 50 jours à compter de la date de notification du marché, la liste nominative du personnel, sa qualification, le type de formation reçue (cf. article 4.1 du CCTP). Cette liste sera tenue à jour mensuellement sur ces trois critères, et transmise au *responsable du service Hôtellerie*.

11.4 – Suivi médical et vaccination

Le titulaire devra obligatoirement soumettre à une visite médicale d'embauche tout nouvel agent, et soumettre son personnel aux examens médicaux périodiques, conformément à la réglementation en vigueur.

Lors de ces visites le médecin du travail vérifiera la bonne adéquation des vaccinations obligatoires et recommandées des agents en lien avec l'exposition au risque biologique, et de leur immunisation effective le cas échéant conformément à l'arrêté du 2 août 2013 fixant les conditions d'immunisation des personnes mentionnées à l'article L.3111-4 du code de la santé publique.

L'employeur veille à la bonne information du personnel quant au risque, aux moyens de prévention et la prise en charge d'un accident d'exposition au sang.

Il veille également à une bonne information quant aux autres risques auquel est soumis ce personnel.

Le titulaire rendra compte régulièrement au CPN, sur simple demande de sa part, du suivi médical des agents, et notamment de leur situation au regard des nécessités de vaccination, ainsi que de leur bonne information quant aux risques précités et aux moyens de prévention.

Lors de l'établissement du plan de prévention (cf. article 8 du CCTP), il invite le médecin du travail à participer à sa rédaction en lien avec le médecin du travail du CPN.

11.5 – Honorabilité et comportement du personnel

11.5.1 – Dispositions générales

Le personnel de l'entreprise devra faire preuve de la plus grande correction.

Il doit obligatoirement posséder un certain nombre de pré-requis nécessaires à sa formation, à la compréhension des observations qui peuvent lui être faites, ainsi qu'à la connaissance des précautions à prendre dans l'exécution des tâches. Les agents d'exécution doivent ainsi pouvoir parler et comprendre la langue française, et savoir compter.

Le personnel du titulaire est soumis aux règlements concernant la discipline intérieure applicable aux agents du CPN. Il leur est notamment interdit de fumer en dehors des zones « fumeurs » signalées à cet effet ou de vapoter à l'intérieur des locaux ; l'établissement étant par ailleurs certifié « Lieux de santé sans tabac ».

A chaque prise de poste dans une unité de soin, l'agent doit se présenter à l'équipe soignante ; qui pourra prévoir un temps d'échange et de transmission, en fonction des nécessités et contraintes particulières du service.

La discrétion professionnelle est imposée au personnel du prestataire autant vis à vis des hospitalisés que pour l'ensemble des informations administratives ou à caractère médical dont celui-ci peut avoir eu connaissance dans l'exercice de son travail. Le personnel du prestataire doit à cet égard se conformer strictement aux instructions des cadres de santé. Il est par ailleurs tenu de signaler s'il connaît personnellement un patient pris en charge dans une unité d'hospitalisation à laquelle il est affecté. Dans ce cas, une autre affectation devra lui être proposée temporairement par son employeur, titulaire du marché.

Une attitude réservée du personnel est exigée. Les agents sont tenus à un devoir de distance professionnelle vis-à-vis des patients.

Il est interdit au personnel du titulaire d'utiliser le matériel bureautique (téléphone, fax, photocopieuse, ordinateur...) équipant les locaux où s'exécutent les prestations, ou, de manière générale, de détourner tout bien ou fourniture (fournitures de bureau, denrées alimentaires...) appartenant au CPN.

Il est strictement interdit au personnel du titulaire d'introduire dans ces locaux une personne non autorisée.

11.5.2 – Honorabilité

Le titulaire est garant de l'honorabilité du personnel affecté à l'exécution des prestations relevant du présent marché.

Il s'engage à vérifier l'honorabilité des candidats au recrutement comme des agents figurant déjà dans ses effectifs, en demandant de leur part la production d'un extrait B3 de leur casier judiciaire, dès que nécessaire.

En particulier, le titulaire devra impérativement communiquer au CPN (le responsable du service Hôtellerie), dans les meilleurs délais à compter de la première affectation et dans les 15 jours au plus tard de cette affectation, un extrait B3 du casier judiciaire de tout agent affecté dans un service prenant en charge des mineurs (cf. unités identifiées par la mention « EA », pour enfants et adolescents, en annexe n°2 au CCTP). Dans ce cadre, le CPN se réserve le droit de demander l'éviction de tout agent dont l'extrait B3 comporte une condamnation pour des faits de violence en rapport avec des mineurs ou une interdiction d'exercer auprès de mineurs. Le titulaire devra alors retirer l'agent du service en question sans délai, et ne pourra proposer sa réaffectation dans un autre service prenant en charge des mineurs.

De façon générale, le CPN se réserve un droit de regard sur l'honorabilité du personnel exerçant dans ses locaux et pourra par conséquent demander au titulaire d'en justifier à tout moment par la production d'un extrait B3 du casier judiciaire. Dans ce cadre, le CPN se réserve le droit de demander l'éviction de tout agent dont l'extrait B3 ferait état d'antécédents judiciaires qui seraient jugés incompatibles avec le contexte d'exercice professionnel. Le CPN devra justifier sa demande par une incompatibilité objective et un lien direct entre la condamnation et les missions (par exemple : condamnation pour des faits de trafic de drogue, pour un agent affecté à une unité d'addictologie). Le titulaire devra alors retirer l'agent du service en question sans délai.

Toute réaffectation d'un agent évincé sur un autre service est soumise à une validation a priori par le CPN.

11.6 – Charte sociale

Dans le cadre d'une bonne politique de responsabilité sociale d'entreprise, le titulaire est tenu d'établir une charte sociale décrivant les actions qu'il propose de mettre en œuvre, afin de répondre aux objectifs fixés en annexe n°7 au CCTP.

Ces actions font l'objet d'un suivi dans le cadre de chaque réunion semestrielle (cf. article 13.5 du présent CCAP). Le niveau de satisfaction des objectifs est mesuré au travers des indicateurs de qualité sociale définis en annexe n°7 au CCTP.

Un concours du titulaire à l'établissement du bilan des émissions de gaz à effet de serre du CPN, par la remise annuelle de son propre bilan des émissions strictement nécessaires à la réalisation des prestations ressortant du présent marché, sera apprécié.

Article 12 – FORMATION DU PERSONNEL

Le titulaire est chargé d'assurer une formation initiale et continue des personnels intervenant sur le chantier, aux règles d'hygiène et de nettoyage en général, et à la bonne application des protocoles et modes opératoires annexés au CCTP en particulier (cf. annexe 3 au CCTP).

Il doit en justifier par la fourniture des programmes de formation et des attestations nominatives de formation de son personnel, sans délai, sur simple demande du CPN.

Il s'engage à ce que son personnel soit habilité pour la pratique professionnelle d'opérations spécifiques à son activité.

Par ailleurs, le personnel intervenant au CPN devra obligatoirement bénéficier de formations :

- à la sécurité et à la prévention des risques professionnels (prévention des risques incendie et autres risques professionnels, gestion des accès...), d'une part,
- de sensibilisation à l'abord du patient atteint de troubles psychiatriques, d'autre part.

Sauf proposition contraire de la part du titulaire, la formation « sécurité et prévention des risques » pourra être dispensée à l'initiative et à la charge du CPN, qui est un organisme de formation agréé. Le titulaire devra dans ce cas permettre et faciliter la tenue de ces formations.

Toutes autres formations réglementaires (formation « Sauveteur Secouriste du Travail », notamment) ou prévues au présent article sont à la charge du titulaire.

Article 13 – CONTROLE DE L'EXECUTION DES PRESTATION

Les dispositions des articles 27 à 33 du CCAG-FCS ne sont pas applicables au présent marché.

13.1 – Représentation du CPN

Le CPN est représenté par le responsable du service Hôtellerie, chargé du suivi des prestations qui sont l'objet du présent marché. Ce cadre est l'interlocuteur privilégié du responsable d'exploitation du titulaire (cf. article 5.1 du CCTP). Il est dénommé aux présentes « *responsable du service Hôtellerie* ».

Chaque responsable d'unité est habilité à intervenir directement auprès de l'encadrement du titulaire et de ses agents, notamment en vue d'assurer la coordination des prestations qui font l'objet du présent marché avec l'organisation des soins. Le CPN mettra à disposition du titulaire un annuaire des responsables d'unités régulièrement tenu à jour.

13.2 – Contrôles contradictoires périodiques (résultat)

Chacune des unités définies en annexe n°2 au CCTP fait l'objet d'un contrôle contradictoire visuel du résultat des prestations, à un rythme :

- bimestriel (tous les deux mois) pour les unités d'hospitalisation temps plein (ou assimilées)
- trimestriel (4 fois par an) pour les unités d'hospitalisation de jour (ou assimilés) et les unités de prise en charge ambulatoire (ou assimilés)
- semestriel (2 fois par an) pour les autres unités (voir typologie des activités en annexe n°2 au CCTP).

Les opérations de contrôle sont planifiées par le *responsable du service Hôtellerie* par périodes trimestrielles, de façon à réaliser l'ensemble des contrôles prévus. Ce planning est soumis à l'approbation du titulaire, qui est tenu de mettre à disposition l'encadrement nécessaire à la réalisation et au suivi de ces contrôles. Il est communiqué au titulaire un à deux mois avant le début de la période considérée.

Le CPN se réserve la possibilité d'organiser ces contrôles en présence de l'agent œuvrant, pendant la réalisation des prestations.

Le cadre de l'unité est informé de ces contrôles et invité à y participer, s'il le souhaite.

Le contrôle porte, pour chaque unité, sur un échantillon de locaux représentatif des protocoles applicables dans l'unité considérée (jusqu'à une douzaine de locaux à observer lors de chaque contrôle).

Ce contrôle visuel du résultat des prestations est fondé sur une grille d'évaluation liée à chaque protocole. Un rapport est établi à l'issue de chaque contrôle.

La méthode de cotation et le mode opératoire des contrôles (notamment la méthode d'échantillonnage des locaux) sont définis d'un commun accord avec le titulaire, avant le début d'exécution du marché. Le titulaire aura formulé une proposition à ce sujet (grille d'évaluation, outil numérique...) dans son offre.

Pour chaque défaut grave, ne pouvant être solutionné dans le cadre normal d'exécution des prestations (c'est-à-dire : application stricte des protocoles dans le temps imparti habituellement à la prestation), une action corrective est planifiée sur proposition du titulaire, et son délai de mise en œuvre est arrêté d'un commun accord. Chaque action corrective planifiée donne lieu, à l'issue du délai de mise en œuvre, à un second contrôle contradictoire*, portant uniquement sur les points de dysfonctionnement constatés lors du premier contrôle.

De plus, il est fait application des dispositions de l'article 14.2 du présent CCAP, lorsqu'un fait générateur de pénalité immédiate est constaté lors du contrôle.

Dans les autres cas, seuls les défauts persistants constatés lors du second contrôle contradictoire* sont générateurs des pénalités définies à l'article 14.2 du présent CCAP.

13.3 – Contrôles non contradictoire (résultats et moyens)

Le CPN organise par ailleurs, en sus des contrôles contradictoires périodiques définis par l'article précédent, des contrôles supplémentaires auquel l'encadrement du titulaire n'est pas tenu de participer.

Ces contrôles sont organisés principalement en présence de l'agent œuvrant, pendant la réalisation des prestations. Ils portent à la fois sur le résultat et les moyens mis en œuvre, et visent à assurer un suivi global de la prestation en évaluant :

- la bonne application des protocoles et modes opératoires,
- le respect des obligations d'hygiène personnelle et matérielle, de tenue et d'identification,
- l'approvisionnement du linge d'entretien des surfaces et des produits d'hygiène,
- le respect des consignes de sécurité,
- le respect des horaires prévus au planning des prestations,
- etc...

Le contrôle est fondé sur une grille d'évaluation qui aura été préalablement communiquée au titulaire. Un rapport est établi à l'issue de chaque contrôle.

L'ensemble des rapports de contrôles établis dans le mois précédents chaque réunion mensuelle (cf. article 13.5 du présent CCTP) est transmis au prestataire lors de cette réunion.

Lorsqu'un défaut est constaté de manière récurrente, le *responsable du service Hôtellerie* peut solliciter l'organisation d'un contrôle contradictoire extraordinaire, portant sur les points de dysfonctionnement constatés. Une action corrective peut alors être planifiée dans les conditions décrites à l'article 13.2 du présent CCAP.

De plus, il est fait application des dispositions de l'article 14.2 du présent CCAP, lorsqu'un fait générateur de pénalité immédiate est constaté lors d'un contrôle.

13.4 – Signalement des non-conformités

Toute non-conformité dans l'exécution des prestations observée par un représentant du CPN, donne lieu à un signalement transmis par tous moyens au *responsable du service Hôtellerie*, qui le communique par écrit au titulaire. Le titulaire aura formulé une proposition d'outil de communication (interface numérique de gestion des réclamations... : voir article 5.5 du CCTP) dans son offre.

Le titulaire doit être en mesure de présenter ses observations et/ou propositions d'actions correctives dans les 24 heures ouvrés.

Lorsqu'il s'agit d'un défaut grave (cf. paragraphe 13.2), une action corrective est planifiée sur proposition du titulaire, et son délai de mise en œuvre est arrêté d'un commun accord. Chaque action corrective planifiée donne lieu, à l'issue du délai de mise en œuvre, à un contrôle contradictoire, portant sur les points de dysfonctionnement constatés.

Lorsqu'il s'agit de tout autre motif de non-conformité, le titulaire est simplement invité à présenter ses observations et à décrire les mesures correctives envisagées. Un contrôle contradictoire peut être organisé à l'initiative du *responsable du service Hôtellerie*.

Après que le titulaire ait été invité à présenter ses observations, il est fait application des dispositions de l'article 14.2 du présent CCAP dès lors que la non-conformité correspond à un fait générateur de pénalité immédiate.

De plus, les défauts persistants constatés lors d'un contrôle contradictoire organisé suite à un signalement de non-conformité sont générateurs des pénalités définies à l'article 14.2 du présent CCAP.

13.5 – Clause de rencontre

Une rencontre mensuelle est organisée entre le responsable d'exploitation du titulaire (cf. article 5.1 du CCTP) et le *responsable du service Hôtellerie*, afin de réaliser le bilan des actions menées suites aux contrôles périodiques et aux non-conformités constatées durant le mois précédent.

Participent également à ces rencontres :

- pour le titulaire : le personnel d'encadrement non oeuvrant ;
- pour le CPN : les agents chargés des contrôles, l'Equipe Opérationnelles d'Hygiène, les acheteurs/gestionnaires de la prestation.

Une rencontre semestrielle se tient entre le chef d'agence du titulaire et les représentants de la direction du CPN. Elle a pour objet notamment de faire le bilan du plan de progrès, d'assurer un suivi du plan de prévention des risques et de la charte sociale (cf. articles 8 et 9 du CCTP, article 11.6 du CCAP).

Une réunion annuelle spécifique pourra être organisée pour ce qui concerne le suivi de la charte sociale.

13.6 – Constatation des prestations de nettoyage des vitres et des prestations ponctuelles sur commande

La réalisation des prestations fait l'objet d'un bon de travail soumis au responsable de l'unité pour constatation et validation des prestations, dans le cadre des fréquences définies au CCTP.

Ce bon est obligatoirement transmis par le titulaire au *responsable du service Hôtellerie*.

Article 14 – PENALITES

Les dispositions de l'article 14 du CCAG-FCS ne sont pas applicables au présent marché.

Dans les hypothèses décrites ci-après, le titulaire est passible de pénalités financières. Ces pénalités sont cumulables. Elles sont retenues sur les factures mensuelles, sans mise en demeure préalable. Les faits sont constatés dans le cadre des contrôles définis à l'article 13 du présent CCAP.

14.1 - Pénalité pour défaut d'exécution : défaillance exceptionnelle du prestataire

Dans l'hypothèse où exceptionnellement le titulaire est dans l'impossibilité totale ou partielle d'exécuter la prestation le jour fixé (ex : absence de personnel, retard, etc...), il doit prévenir sans délai le *responsable du service Hôtellerie*.

14.1.1 – Défaillance totale (non exécution des prestations)

Sauf le cas où la défaillance pourra être compensée selon des modalités à convenir avec le *responsable du service Hôtellerie* (ex : report des prestations), une pénalité forfaitaire de 80 € par fait constaté est retenue d'office sur la facture mensuelle.

14.1.2 – Défaillance partielle (non respect des horaires)

Sauf le cas où cette défaillance pourra être compensée selon des modalités à convenir avec le *responsable du service Hôtellerie* (ex : report des prestations), une pénalité forfaitaire de 40 € par fait constaté est retenue d'office sur la facture mensuelle.

14.2 - Pénalité pour non respect des conditions d'exécution des prestations

Tout manquement aux obligations prescrites par le cahier des charges et rappelées ci-dessous, sera sanctionné par l'application des pénalités ainsi définies :

Non respect de l'un des délais rappelés à l'article 9.2 du présent CCAP.	30 € par jour de retard <i>Pénalité immédiate</i>
Non respect de l'obligation de discrétion professionnelle (cf. art. 11.5 du CCAP).	250 € par fait constaté <i>Pénalité immédiate</i>
Perte ou casse d'une clé	50 € par fait constaté <i>Pénalité immédiate</i>
Perte ou casse d'un badge	10 € par fait constaté <i>Pénalité immédiate</i>
Non restitution d'un badge ou clés confiée dans le cadre d'une autorisation d'accès temporaire, sans délai après la fin de la prestation (cf. article 9.3.2.3 du CCAP)	100 € par fait constaté <i>Pénalité immédiate</i>
Non respect des règles d'identification des agents intervenants et de gestion des autorisations d'accès permanentes (cf. article 9.3.2.2 du CCAP)	100 € par fait constaté <i>Pénalité immédiate</i>
Non respect de l'interdiction stricte d'utiliser le matériel bureautique (téléphone, fax, photocopieuse, ordinateur...) et de détourner tout bien ou fourniture (fournitures de bureau, denrées alimentaires...) appartenant au CPN	60 € par fait constaté <i>Pénalité immédiate</i>
Non respect des consignes de sécurité définies au CCTP (cf. art. 8 du CCTP et son annexe n°5) et/ou au plan de prévention	250 € par fait constaté <i>Pénalité immédiate</i>
Introduction de personnes étrangères au service dans les locaux hospitaliers	500 € par fait constaté <i>Pénalité immédiate</i>
Détérioration partielle (casse d'une roue, d'un timon...) d'un conteneur à déchets (cf. art. 3.1.5.4 du CCTP / PSE n°2)	50 € par fait constaté <i>Pénalité immédiate</i>
Casse d'un conteneur à déchets, rendu hors d'usage (cf. art. 3.1.5.4 du CCTP / PSE n°2)	500 € par fait constaté <i>Pénalité immédiate</i>
<u>Défaut d'application du mode opératoire d'exécution des prestations</u> (cf. annexe n°3 au CCTP), et notamment : - non respect des règles d'utilisation des bandeaux de sol et des lavettes - erreur de dilution	1 ^{ère} constat : 20 € par fait constaté 2 ^{ème} constat, dans un délai de deux mois et dans la même unité : 40 € par fait constaté 3 ^{ème} constat, dans un délai de

- non respect des méthodes et du circuit de réalisation des tâches (ex : tâche non réalisée, sanitaires en dernier...)	deux mois et dans la même unité : 60 € par fait constaté <i>Pénalité immédiate</i>
<u>Non respect des spécifications relatives à la prestation de collecte centralisée des déchets</u> (cf. art. 3.1.5.4 du CCTP / PSE n°2), et notamment : - conteneur à déchet pas ou mal nettoyé - zone de stockage des déchets pas ou mal nettoyée - non respect des consignes de tri - encombrement de la zone de stockage des déchets	40 € par fait constaté <i>Pénalité immédiate</i>
<u>Manquement aux obligations d'hygiène personnelle et matérielle, de tenue et d'identification</u> (cf. art. 5.6 du CCTP), et notamment : - absence de tenue professionnelle ou d'identification - non respect de l'obligation de lavage de mains - non respect de l'obligation de changement de tenue - chariot pas ou mal nettoyé	40 € par fait constaté <i>Pénalité immédiate</i>
<u>Défaut d'approvisionnement du linge d'entretien des surfaces</u> , caractérisé par un nombre de bandeaux de sol ou de lavettes propres à disposition de l'agent, insuffisant au regard des prescriptions de l'annexe n°3 au CCTP).	40 € par fait constaté <i>Pénalité immédiate</i>
<u>Utilisation de produits non adaptés</u> , notamment : - produits ne figurant pas sur la liste des produits approuvés par le CLIN - produits dont la date de péremption est dépassée	60 € par fait constaté <i>Pénalité immédiate</i>
<u>Non respect de l'obligation d'approvisionnement continu des distributeurs de papier hygiéniques, essuie-mains et savons</u> , ou approvisionnement en produits ne répondant pas aux spécifications du CCTP (cf. art. 6.2 du CCTP, et 6.1.2 pour les sacs déchets), ou retard dans l'installation d'un distributeur (cf. art. 6.2.1 du CCTP / PSE n°1)	20 € par fait constaté ou par jour de retard <i>Pénalité immédiate</i>
Tous défauts persistant constatés lors du second contrôle contradictoire (cf. art. 13.2, 13.3 et 13.4 du présent CCAP)	100 € par fait constaté <i>Après action corrective et second contrôle contradictoire.</i>

En tout état de cause, la valeur des pénalités retenues sur une facture mensuelle pour les défauts constatés au courant du mois considéré ne saurait excéder 3 % du montant de la facture.

14.3 - Pénalité pour non respect de l'engagement d'insertion par l'activité économique

En cas de non-respect des obligations relatives à l'insertion, le titulaire subit une pénalité égale à 70 € par heure d'insertion non réalisée.

En cas de défaut caractérisé de transmission des informations à la Maison de l'Emploi dans les conditions définies à l'article 9.4 du présent CCAP, une pénalité de 200 € est appliquée par jour de retard à compter de la mise en demeure par le CPN.

14.4 - Pénalité pour non respect des consignes de tri des déchets (PSE n°2)

En cas de non-respect des consignes de tri des déchets, dans le cadre de la prestation de collecte centralisée des déchets sur le site de Laxou (PSE n°2), le titulaire se verra répercutée toute pénalité qui viendrait à être facturée au CPN par les opérateurs de traitement des déchets, dès lors que sa responsabilité est établie. La facture adressée par l'opérateur de traitement des déchets tiendra lieu de justificatif.

Article 15 – RESILIATION

Le marché pourra être résilié dans les conditions prévues par les articles 28 à 45 du CCAG-FCS.

Dans le cas où, dans le cadre des opérations de contrôle prévues à l'article 13 du présent CCAP, le titulaire :

- ferait obstacle à l'organisation et au bon déroulement des contrôles périodiques,
- n'aurait pas réalisée l'action corrective dans le délai défini d'un commun accord, ou ferait obstacle à l'organisation d'un second contrôle contradictoire,

celui-ci sera mis en demeure, par lettre recommandée avec avis de réception, de se conformer à ses obligations ou de corriger les défauts constatés dans un délai défini par la personne publique.

En cas de non exécution dans le délai imparti, le marché pourra être résilié aux torts exclusifs du titulaire par extension des cas listés à l'article 41.1 du CCAG-FCS. Dans le cadre de la mise en demeure, le pouvoir adjudicateur informe le titulaire de la sanction envisagée et l'invite à présenter ses observations.

Durant l'exécution des formalités de recherche d'un nouveau prestataire en cas de résiliation du marché, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de recourir à un prestataire concurrent de son choix aux frais et risques du titulaire, dans les conditions définies à l'article 45 du CCAG-FCS.

Article 16 – RESPONSABILITE - ASSURANCE

Le titulaire est seul responsable de tout dommage causé par son fait, ou celui de ses préposés, ou des choses dont il a la garde, soit aux tiers, y compris les patients et résidents du CPN, soit aux agents du CPN. L'établissement hospitalier dispose d'un recours contre le titulaire pour le remboursement des prestations servies à ses agents victimes d'un accident.

Le titulaire a la garde exclusive des matériels et produits stockés dans les locaux mis à sa disposition, la responsabilité du CPN ne pouvant être engagée en cas de perte, de vol ou détérioration de toute nature.

Conformément aux dispositions de l'article 9 du CCAG-FCS, le titulaire doit contracter les assurances permettant de garantir sa responsabilité à l'égard du CPN et des tiers, victimes d'accidents ou de dommages causés par l'exécution des prestations, et doit en justifier dans un délai de 15 jours à compter de la notification du marché.

Le titulaire doit en outre produire cette même attestation d'assurance dans un délai de 15 jours à compter de chaque décision de reconduction du marché.

Article 17 – LISTE RECAPITULATIVE DES DEROGATIONS AU CCAG

Le présent CCAP déroge aux articles suivants du CCAG-FCS :

- l'article 9.4 du présent CCAP déroge à l'article 16.1 du CCAG-FCS
- l'article 13 du présent CCAP déroge aux articles 27 à 33 du CCAG-FCS
- l'article 14 du présent CCAP déroge à l'article 14 du CCAG-FCS
- les articles 6 et 15 du présent CCAP dérogent à l'article 41.1 du CCAG-FCS