MINISTÈRE
DES ARMÉES
ET DES ANCIENS
COMBATTANTS
*Liberté*
*Égalité*
*Fraternité*

**Service du commissariat des armées**
**Plate-forme commissariat Sud**
**Division achats publics**

# CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

## N° DAF_2025_001555

**O B J E T :**

Nettoyage périodique des locaux et de la vitrerie, des locaux de plonge, d'hébergement et d'hôtellerie, prestations de plonge (laverie et batterie) et prestations d'hôtellerie de divers sites militaires relevant du Groupement Soutien du Commissariat de Toulon (GSC) et des cercles des armées, Etablissements Publics Administratifs (EPA) situés sur les communes de Hyères, Cuers, Giens et Port Pothuau.

# Table des matières


PREAMBULE : ..... 1
ARTICLE 1 - OBJET DE L'ACCORD-CADRE ..... 1
ARTICLE 2 - RESULTAT ATTENDU DES PRESTATIONS ..... 2
2.1- Aspect ..... 2
2.2 - Confort ..... 3
2.3 - Hygiène ..... 3
ARTICLE 3 - TESTS DES SURFACES DANS LES LOCAUX RESTAURATION « PLONGE » (POSTE 1) 4
3.1 - Par le titulaire ..... 4
3.2 - Par le service de santé des armées ..... 4
ARTICLE 4 - DESCRIPTION ET PERIODICITE DES PRESTATIONS ..... 5
ARTICLE 5 - CONTROLE QUALITE DES PRESTATIONS FOURNIES ..... 6
5.1 - Prestations de nettoyage des locaux et de la vitrerie, des locaux d'hébergement ..... 6
5.2 - Prestations de plonge et nettoyage des locaux de plonge dans les centres de restauration (Poste 1). ..... 6
5.3 - Prestations d'hôtellerie et nettoyage des locaux d'hôtellerie (poste 3) ..... 7
ARTICLE 6 - PROVENANCE, QUALITE DES MATERIELS ET PRODUITS ..... 8
6.1 - Matériels ..... 9
6.2 - Produits de nettoyage et consommables sanitaires ..... 10
6.3 - Distributeurs de papier essuie-mains, papier toilettes, produits pour le lavage des mains et conteneurs hygiéniques ..... 11
6.4 - Papier essuie-mains, papier toilettes, produits pour le lavage des mains et sacs poubelles ..... 12
6.4.1 - Papier essuie-mains et papier toilettes ..... 12
6.4.2 - Produits pour le lavage des mains ..... 12
6.5 - Locaux mis à disposition du titulaire pour le rangement des matériels et des produits ..... 13
6.6 - Environnement ..... 14
ARTICLE 7 - MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS ..... 14
7.1 - Horaires des interventions ..... 15
7.2 - Modalités d'intervention ..... 16
7.3 - Encadrement du personnel ..... 16
7.3.1 - Chef de secteur et chef d'équipe (tous postes) ..... 16
7.4 - Personnel d'exécution et fiches de poste ..... 17
7.5 - Calendrier des prestations continues ..... 17
7.6 - Cahier de liaison ..... 18
7.7 - Vêtement de travail ..... 18
7.8 - Restauration des personnels du titulaire dans les restaurants ..... 18
7.9 - Formation des agents ..... 18
ARTICLE 8 – DEFINITION DES PRESTATIONS ..... 19
8.1 - Mise en place des prestations sur site ..... 19
8.2 - Fonction nettoyage des locaux et prestations diverses au profit des organismes soutenus ..... 19
8.2.1 - Définition des prestations de nettoyage des locaux des divers organismes. ..... 19
8.2.2 - Sanitaires ..... 20
8.2.3 - Nettoyage et désinfection des tables, des chaises et autres mobiliers ..... 21
8.2.4 - Nettoyage des sièges ..... 21
8.2.5 - Cirage des meubles ..... 21

8.2.6 - Nettoyage de vitres et des vitrines....21
8.2.7 - Finitions basses et hautes....21
8.2.8 - Nettoyage des grilles aspiration et bouches ventilation....22
8.2.9 - Nettoyage des encadrements, des grilles et des fenêtres....22
8.2.10 - Balayage et enlèvement des feuilles mortes et mégots....22
8.2.11 - Nettoyage de la vitrerie....22
8.2.12 - Puisage - Evacuation des eaux sales....22
8.3 - Evacuation des déchets....22
8.3.1 - Evacuation des produits de balayage ou de vidage des corbeilles et poubelles intérieures et mégots de cigarettes....22
8.3.2 - Traitement des déchets de chantier (ex. remise en état après travaux)....23
8.3.3 - Vidage des corbeilles et autres poubelles (Tri sélectif Obligatoire)....23
8.3.4 - Nettoyage des extérieurs des bâtiments....23
8.4 - Remise en état des locaux....24
8.4.1 - Remise en état des locaux avant exécution des prestations ou après travaux....24
8.5 - Prestations particulières aux fonctions plonges « laverie » et « batterie » (poste 3).....24
8.5.1 Définition de la fonction « plonge laverie »:....24
8.5.2 Définition de la fonction « plonge batterie »:....24
8.5.3. Moyens mis à la disposition du titulaire....24
8.6 - Prestations particulières dans les bâtiments hébergement et hôtellerie....25
8.6.1 - Description des prestations....25
8.6.2 - Description des prestations en hébergement....25

# PREAMBULE :

Dans le cadre de la modernisation des achats publics et des travaux du Grenelle de l'environnement, des objectifs et principes contenus dans la charte de l'environnement, le code de la commande publique et la circulaire relative à l'exemplarité de l'Etat au regard du développement durable dans le fonctionnement de ses services et de ses établissements publics, le ministre des armées et des anciens combattants s'engage à promouvoir et à conduire une politique d'achats écoresponsables.
Afin de répondre à cet objectif, le présent CCTP comporte des clauses ayant pour but de limiter la consommation d'énergie, de préserver les ressources naturelles en eau, de préserver la santé, de limiter la consommation de ressources rares et les pollutions dues aux produits et à leurs emballages.
A ce titre, les candidats seront jugés sur leurs performances en matière de protection de l'environnement (cf. cadre de réponse technique, annexe au RC).

GLOSSAIRE :

| | |
|---|---|
| BAN | : Base Aéronautique Navale |
| BPUFC | : Bordereau des prix unitaires et forfaitaires contractuels |
| BCC | : Bâtiments Cadres Célibataires |
| CCAP | : Cahier des clauses Administratives Particulières |
| CCTP | : Cahier des Clauses Techniques Particulières |
| DAT | : Détachement Autonome des Transmissions |
| DPGF | : Décomposition du prix global et forfaitaire |
| EPA | : Etablissement Public Administratif |
| FP | : Fonds propres (crédits cercle) |
| GSC | : Groupement de Soutien Commissariat |
| PFC Sud | : Plate-forme commissariat Sud |
| RA | : Régiment d'Artillerie |
| SC | : Soutien courant (crédits budgétaires) |

# ARTICLE 1 - OBJET DE L'ACCORD-CADRE

Les stipulations du présent cahier des clauses techniques particulières (C.C.T.P.) et ses annexes concernent l'exécution des prestations de l'accord-cadre ayant pour objet des prestations de nettoyage périodique des locaux et de la vitrerie, des locaux de plonge, d'hébergement et d'hôtellerie, prestations de plonge (laverie et batterie) et prestations d'hôtellerie de divers sites militaires relevant du Groupement Soutien du Commissariat de Toulon (GSC) et des cercles des armées, Etablissements Publics Administratifs (EPA) situés sur les communes Hyères, Cuers, Giens et Port Pothuau réparti en trois postes.

- Annexe A : Fiche de contrôle qualité nettoyage des locaux postes 1, 2 et 3 ;
- Annexe B : Fiche de contrôle centres de restauration ;

- **Poste 1** (soutien courant, crédits budgétaires),

Nettoyage des locaux et de la vitrerie, des locaux d'hébergement de divers sites militaires relevant Groupement Soutien du Commissariat de Toulon (GSC) situés sur les communes de Hyères, Cuers, Giens et Port Pothuau et des locaux et de la vitrerie, des locaux de plonge, prestations de plonge (laverie et batterie) dans les centres de restauration de divers sites militaires situés sur les communes de Hyères et Giens.

- Annexes CT 1 à 7 ;
- Annexes CT1 et 2 Centres de restauration ;
- Volets A et B.

- **Poste 2** (soutien sur fonds propres EPA, Cercle de la grande rade de Toulon),

Nettoyage périodique des locaux et de la vitrerie, des locaux d'hébergement de divers sites militaires relevant du cercle de la grande rade de Toulon, situés sur la commune de Hyères.

- Annexes CT 8 à 10 ;

- **Poste 3** (soutien sur fonds propres EPA, cercle de la BdD de Toulon),

Nettoyage périodique des locaux et de la vitrerie, des locaux d'hôtellerie et prestations d'hôtellerie, de divers sites militaires relevant du cercle de la BdD Toulon, situés sur la commune de Hyères.

- Annexes CT 11 à 12 ;
- Annexes CT 13 à 15.

En ce qui concerne les prestations de plonge (laverie et batterie, poste 1), le titulaire de l'accord-cadre se conforme aux règlements ci-dessous mentionnés (liste non exhaustive conformément aux dispositions de l'art. 17.8.2 du CCAP) :

- Au règlement 852/2004 du parlement européen et du conseil du 29 avril 2004 relatif à l'hygiène des denrées alimentaires ;

- Au règlement 853/2004 du parlement européen et du conseil du 29 avril 2004 fixant des règles spécifiques d'hygiène applicables aux denrées alimentaires d'origine animale ;

- Au règlement 178/2002 du parlement européen et du conseil du 28 janvier 2002 établissant les principes généraux et les prescriptions générales de la législation alimentaire, instituant l'autorité européenne de sécurité aliments et fixant des procédures relatives à la sécurité des denrées alimentaires ;

- Au règlement 648/2004 du parlement européen et du conseil du 3 mars 2004 relatif au détergent ;

- À l'arrêté du 08 octobre 2013 fixant les conditions d'hygiène applicables dans les établissements de restauration collective à caractère social ;

- À l'arrêté du 21/12/2009 relatif aux règles sanitaires applicables aux activités de commerce de détail, d'entreposage et de transport de produits d'origine animale et denrées alimentaires en contenant ;

- L'arrêté ministériel du 19 septembre 2007 modifié relatif à l'application des dispositions législatives et réglementaires du code rural relatives à la santé publique vétérinaire et à la sécurité sanitaire des aliments au sein des établissements et organismes relevant du ministère de la défense ;

- Guide repère des mesures de prévention des risques de contamination au COVID-19 – Version du 1er août 2022.

# ARTICLE 2 - RESULTAT ATTENDU DES PRESTATIONS

Pour tous les postes, les prestations sont exécutées en tenant compte de la nature et de la fréquentation des locaux et centres de restauration à nettoyer.
Toutes les prestations, tous lots confondus, sont **assorties d'une obligation de résultat (cf. art.17.7.4 du CCAP)**.

A ce titre, le titulaire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires et exigés par la profession pour l'obtention du résultat décrit dans les spécifications techniques pour chaque prestation.

Les éléments contenus au présent CCTP et ses annexes constituent le socle minimal d'obligation auquel le titulaire ne peut pas déroger.

Leur qualité sera contrôlée et devra être satisfaisante au regard des critères détaillés.

En cours d'exécution du marché, des réunions pourront être programmées entre les différents acteurs du marché.

**Conformément aux dispositions du présent CCTP et en application des articles 8 et 9 du CCAP, tout constat, par le bénéficiaire, d'un dysfonctionnement du titulaire dans l'exécution des prestations entraine à son encontre l'application de réfactions et de pénalités.**

## 2.1- Aspect

Il s'agit de l'apparence extérieure sous laquelle une personne ou une chose se présente à la vue.

Dans le domaine du nettoyage, il s'agit de la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offrent un local et ses équipements. Les prestations de nettoyage sont adaptées aux lieux et prennent en compte toutes leurs spécificités et contraintes.

Pour les prestations de plonge, l'aspect est la première interprétation visuelle de netteté et de propreté :

- Aucune trace de nourriture ne devra apparaître sur les assiettes, les verres, les couteaux, fourchettes, cuillères et autres ustensiles ;
- Les verres ne devront pas comporter de traces de calcaire ou de séchage ;
- Les objets lavés devront être séchés avant rangement aux emplacements prévus.

## 2.2 - Confort

Le confort est l'ensemble des facteurs qui déterminent une sensation de bien-être.

Concernant les prestations, objet du présent marché, il est apprécié au travers des deux facteurs suivants:

- Les perceptions visuelles, olfactives, tactiles et auditives :

- ✓ En ce qui concerne les perceptions visuelles, les prestations doivent faire disparaître des surfaces et des équipements toute trace d'une utilisation antérieure ou d'un nettoyage inadapté (notamment les traces dues à un séchage inadéquat ou à un essorage insuffisant ou à l'utilisation d'un produit inapproprié ou à un surdosage).
- ✓ En ce qui concerne les perceptions olfactives, les prestations doivent supprimer, ou éventuellement masquer, par l'utilisation de produits appropriés, les mauvaises odeurs dues aux souillures de différentes natures.

  Dans certains locaux ou aménagements, les prestations ne doivent pas être effectuées à l'aide de produits ou de matériaux mal entretenus dont les odeurs pourraient ne pas être tolérées par les occupants. Si tel est le cas, une lettre de mise en demeure sera envoyée au titulaire pour rappel de cette consigne.

- ✓ En ce qui concerne les perceptions tactiles, les prestations doivent être effectuées de telles sortes que les surfaces traitées soient nettes et ne soient pas désagréables au toucher ou au contact.

- ✓ En ce qui concerne les perceptions auditives, les prestations sont réalisées de manière à éviter tout bruit intempestif entraînant une perturbation de l'environnement pour le personnel de l'établissement pendant le temps de présence de celui-ci.

- La sécurité : En matière de sécurité, les techniques et produits utilisés pour le nettoyage des sols doivent être sélectionnés afin qu'ils ne présentent aucune surface glissante susceptible de constituer un danger.

## 2.3 - Hygiène

L'hygiène est l'ensemble des principes et des pratiques relatives à la conservation de la santé.
Dans le domaine du nettoyage, l'hygiène repose sur l'assainissement aussi bien des surfaces que des atmosphères ambiantes.

En matière d'hygiène, les prestations de nettoyage doivent notamment s'attarder à :
- Respecter les dispositions du code du travail (article R 4428-19),
- Réduire la pollution à un niveau non dangereux,
- Ne pas provoquer de pollution nouvelle par l'usage intempestif de méthodes ou de produits nocifs.

Les prestations de nettoyage devront s'attacher à :

- Éliminer les déchets (vidage des poubelles en veillant aux consignes de tri en usage) ;

- Éliminer la poussière (agent de transmission de germes infectieux) ;

- Réduire la population microbienne par :
  - L'utilisation de techniques précises : balayage humide, dépoussiérage humide des surfaces (et du mobilier) ;
  - L'emploi quotidien de produit nettoyant ou de désinfectant au cours du nettoyage (sanitaires, etc.) ;
  - Un travail méticuleux et soigné : changer l'eau de lavage des surfaces et des sols à chaque pièce, insister dans les angles des murs, derrière les portes et des recoins divers ;
  - L'entretien et la décontamination quotidienne des matériels utilisés (balais, serpillières, franges, microfibres, lavettes etc.) ;
  - L'emploi des produits désinfectants et détartrants dans les douches et sanitaires ;
  - La prise en compte des méthodologies existantes et notamment dans le cadre des démarches H.A.C.C.P. (Hazard Analysis Critical Control Point) pour les prestations exécutées dans les locaux de restauration et de plonge (mise en place d'un protocole de plan de nettoyage et de désinfection).

A cet effet, il doit être tenu compte des risques particuliers que présentent les lieux tels que locaux sanitaires, les locaux et équipements concernant les infirmeries et les piscines pour lesquels la qualité d'hygiène est contrôlée par des constatations et contrôles périodiques effectués contradictoirement.

# ARTICLE 3 - TESTS DES SURFACES DANS LES LOCAUX RESTAURATION « PLONGE » (POSTE 1)

## 3.1 - Par le titulaire

Le titulaire a l'obligation de faire effectuer à minima une fois par quinzaine (soit au moins deux (2) fois par mois), à ses frais et par un organisme indépendant agréé, des autocontrôles microbiologiques sur cinq (5) surfaces ou matériels dans les locaux de plonges et les centres de restauration.

Les résultats de ces tests sont transmis, par courrier et par mail, aux gérants des restaurants et au R.S².D.A. (Référent en Sécurité et Sûreté des Denrées Alimentaires) (adresse fonctionnelle pfc-sud-rs2da.trait.fct@intradef.gouv.frr (service contrôle et supervision de la Plate-forme commissariat Sud – PFC Sud).

Les autocontrôles microbiologiques des surfaces comportent au minimum le dénombrement de la flore totale. Ils doivent être réalisés par un laboratoire indépendant en utilisant une méthode permettant le dénombrement des colonies après incubation. Les critères à utiliser pour l'interprétation des résultats sont :

- Nombre de colonies / 20 cm² < 25 : Résultat satisfaisant.

- Nombre de colonies / 20 cm² compris entre 25 et 50 : Résultat douteux (des tests complémentaires doivent être réalisés pour confirmer ou infirmer la réalité d'une dérive dans les pratiques. En attendant, les techniques de nettoyage et désinfection mises en œuvre doivent être vérifiées).

- Nombre de colonies / 20 cm² > 50 : Résultat non conforme.

**L'absence de test de surface ou l'absence de transmission de test de surface ou la déclaration d'un résultat non conforme ou douteux à un test de surface réalisé entraîne à l'encontre du titulaire l'application de pénalités, conformément aux dispositions de l'article 9.1.2 du CCAP.**

Dans le cas de résultats non conformes, le titulaire réalise les mesures correctives adaptées afin de rétablir un niveau sanitaire acceptable, au plus tôt et dans un délai de 12 heures ouvrées maximum.
Ces mesures, formalisées sur un document, sont remises au gérant et au R.S².D.A du (Référent en Sécurité et Sûreté des Denrées Alimentaires - adresse fonctionnelle pfc-sud-rs2da.trait.fct@intradef.gouv.fr , service contrôle et supervision de la Plate-forme commissariat Sud – PFC Sud).

Un test de surface complémentaire est alors réalisé sous 48 h dans les même conditions d'exécution que définies supra.

L'administration se réserve le droit d'effectuer ou de faire effectuer par un organisme de son choix des tests de surfaces contradictoires.

## 3.2 - Par le service de santé des armées

Outre les contrôles obligatoires, le bénéficiaire se réserve le droit de procéder à des analyses inopinées et d'utiliser tous les moyens de détection qu'il jugera utiles (lames de surface, écouvillons…).

Le bénéficiaire fera appel au Service de Santé des Armées, qui est la seule autorité compétente en matière de surveillance sanitaire.

Les prélèvements seront alors effectués par leurs soins et les échantillons analysés dans leurs laboratoires. Les contrôles sont mensuels mais peuvent être plus fréquents.

Si les tests de surfaces effectués ne sont pas satisfaisants, des actions correctives devront être menées par le titulaire et **des pénalités seront immédiatement appliquées conformément aux dispositions de l'article 9.1.2 du C.C.A.P.**

L'application de pénalités et/ou de réfactions ne dispense pas le titulaire de mettre en œuvre **sans délai**, toutes les mesures correctives nécessaires afin de rétablir un niveau sanitaire acceptable.

Les actions correctives sont transmises, par courrier et par mail, aux gérants des restaurants et au R.S².D.A. (Référent en Sécurité et Sûreté des Denrées Alimentaires) (adresse fonctionnelle pfc-sud-rs2da.trait.fct@intradef.gouv.fr (service contrôle et supervision de la Plate-forme commissariat Sud – PFC Sud).

# ARTICLE 4 - DESCRIPTION ET PERIODICITE DES PRESTATIONS

Les prestations, objet du présent marché, s'exécutent pour une part en prestations continues (annexes financières A1-DPGF) et d'autre part en prestations à la demande (annexes financières A2-BPUFCvDQENC).

Pour mémoire, les délais d'exécution sont mentionnés à l'article 7 du CCAP.

**La description des prestations continues** et leurs périodicités sont indiquées aux **annexes suivantes :**

- **Poste 1 : (soutien courant, crédits budgétaires) :**
    - Tous bâtiments : Annexes CT 1 à 7 du CCTP ;
    - Centres de restauration : Annexes CT 1 à 2 et volets A et B;
- **Poste 2 (soutien sur fonds propres EPA, Cercle de la grande rade de Toulon) :**
    - Tous bâtiments : Annexes CT 8 à 10 du CCTP ;
- **Poste 3 (soutien sur fonds propres EPA, Cercle de la BdD de Toulon) :**
    - Tous bâtiments : Annexes CT 11 à 15 du CCTP ;

**Pour mémoire et pour les prestations continues (art.5.1.1 du CCAP), les superficies mentionnées aux annexes financières/DPGF sont contractuelles et s'entendent dans une fourchette de plus ou moins 5%.**

**La description des prestations à la demande** est indiquée dans les annexes A2-BPUFCvDQENC à l'acte d'engagement qui indiquent le prix des prestations à la demande.

Les modalités d'exécution des prestations sont développées à l'article 6 du CCAP.

Les prestations sont exécutées dans les règles de l'art (obligation de résultat/cf. art.17.7.4 du CCAP) pour maintenir les installations et équipements dans un état constant de propreté et d'hygiène.

Les définitions des procédés techniques prescrits figurent aux articles 8.1 à 8.6.2 ci-dessous.

Le contrôle qualité a pour objet de vérifier que la qualité des prestations fournies par le titulaire est conforme à l'attente de l'administration.

L'application de méthodes de contrôle décrite à l'article 5 du présent CCTP permet de transcrire la notion subjective de propreté en une notion objective et mesurable.

Pour chaque annexe financière, les prix contractuels serviront de base pour le calcul des réfactions et pénalités de retard (cf. art. 8 et 9 du C.C.A.P).

# ARTICLE 5 - CONTROLE QUALITE DES PRESTATIONS FOURNIES

Le contrôle qualité a pour objet de vérifier que la qualité des prestations exécutées par le titulaire est conforme à l'attente de l'administration soit aux spécifications techniques et administratives du cahier des charges.
Tout contrôle sera notamment mentionné au cahier de liaison par l'autorité en charge des opérations de contrôle.

## 5.1 - Prestations de nettoyage des locaux et de la vitrerie, des locaux d'hébergement

Pour tous les postes, deux types de contrôle qualité sont mis en place :

- Un contrôle mensuel par bâtiment réalisé par le correspondant de chaque unité ou son représentant désigné ;

- Un contrôle annuel et des contrôles aléatoires réalisés par le bureau contrôles de prestations du service Achats du Département Ressources (DR) de la Division Conduite du Soutien (DCS) GSC Toulon ou par les EPA Cercles.

Le principe consiste à contrôler dans les locaux, d'une manière régulière ou aléatoire et contradictoire les exigences décrites dans les articles ci-après.

Les contrôles de manière régulières ou aléatoires effectués par le bureau contrôle de prestations du GSC Toulon et par les EPA Cercles permettent de définir un niveau de satisfaction par contrôle, de la propreté obtenue par le titulaire, à l'aide de la fiche de contrôle qualité (annexe A pour le nettoyage de locaux et annexe B pour les centres de restauration au présent CCTP) et selon les modalités suivantes :

- 1_Satisfaisant : note entre 15 et 20
- 2_Perfectible acceptable : note entre 10 et 15
- 3_Perfectible non acceptable : note entre 5 et 10
- 4_Insatisfaisant : note entre 0 et 5

**Note inférieure à 10** : les points non acceptables et insatisfaisants doivent être corrigés par le titulaire dans le délai fixé par le bureau contrôles de prestations ou les EPA Cercles.

L'application de pénalités ou réfactions peut être demandée à la PFC Sud ou aux EPA Cercles selon les dispositions de l'article 5.3 du présent CCTP et des articles 8.2.2 et 9 du CCAP.

Les échanges entre le correspondant de chaque unité ou son représentant désigné, le prestataire et le GSC Toulon et Les EPA Cercles doivent être obligatoirement tracés et réalisés par mail/courriel.

## 5.2 - Prestations de plonge et nettoyage des locaux de plonge dans les centres de restauration (Poste 1).

L'interlocuteur unique du prestataire du secteur « restauration » est le directeur de chaque centre de restauration ou son représentant désigné.

Les opérations de vérifications sont réalisées par les responsables respectifs des centres de restauration concernés selon les critères d'appréciation décrits dans le présent CCTP et au CCAP.

Si les tests de surfaces ne sont pas satisfaisants, des actions correctives devront être menées par le titulaire et des pénalités seront immédiatement appliquées conformément aux dispositions de l'article 9.1.2 du C.C.A.P.

L'ensemble des prestations doit être exécuté selon le plan de maîtrise sanitaire (PMS) mis en place dans l'organisme de restauration et en particulier le plan de nettoyage et de désinfection (PND) annuel (sauf si changement) **obligatoirement fourni par le titulaire dans le mois qui suit le début d'exécution des prestations** (cf. articles 9.1.2 et 17.8.4 du CCAP).

Le plan de de nettoyage et de désinfection (PND) est un document opérationnel qui définit de manière précise l'ensemble des opérations de nettoyage et de désinfection à réaliser afin de garantir la propreté, l'hygiène et la propreté des locaux.

Le titulaire devra y mentionner les surfaces et équipements à traiter, les fréquences d'intervention, les méthodes de nettoyage et de désinfection, les produits utilisés ainsi que les modalités de contrôle de la bonne exécution des prestations.

Comme pour l'entretien des locaux et de la vitrerie, les contrôles seront effectués soit de manière régulière soit de façon aléatoire

Pour les opérations de plonge vaisselle, à titre informatif pour l'administration, le titulaire devra **obligatoirement fournir dans le mois qui suit le début d'exécution du marché, un planning mensuel d'intervention** avec identification des effectifs présents, respectant les exigences demandées dans les annexes volets du présent CCTP, sous peine d'application de **pénalités prévues à l'article 9.1.1 du CCAP**.

Dans le cadre de l'obligation de résultats, celui-ci ne sera pas rendu contractuel.

**Un exemplaire du plan de nettoyage et désinfection (PND) et du planning mensuel d'intervention est remis par le titulaire :**
- à l'autorité désignée sur le site concerné ;
- au bureau contrôle de prestations du GSC Toulon ou EPA Cercles.

Si le titulaire constate que le nettoyage de la vaisselle n'est pas conforme alors qu'il respecte les méthodes et les prescriptions d'utilisation des machines de lavage (produits, consignes spécifiques, application des protocoles, des processus etc.), il peut demander au bénéficiaire un contrôle contradictoire. Ce contrôle aura pour objectif d'établir de manière certaine que le titulaire respecte les consignes qui lui sont données et de dégager sa responsabilité des anomalies constatées.

Pour mémoire et conformément aux dispositions de l'article supra, des contrôles aléatoires peuvent être effectués par le bureau contrôles de prestations du GSC Toulon et par les EPA Cercles, en collaboration avec la division RHL de la PFC Sud.

### 5.3 - Prestations d'hôtellerie et nettoyage des locaux d'hôtellerie (poste 3)

L'interlocuteur unique du titulaire sur le secteur « hôtellerie » est le directeur d'établissement du CBdDT (Cercle de la Base de Défense de Toulon) ou son représentant désigné.

Les contrôles seront effectués soit de manière régulière soit de façon aléatoire.

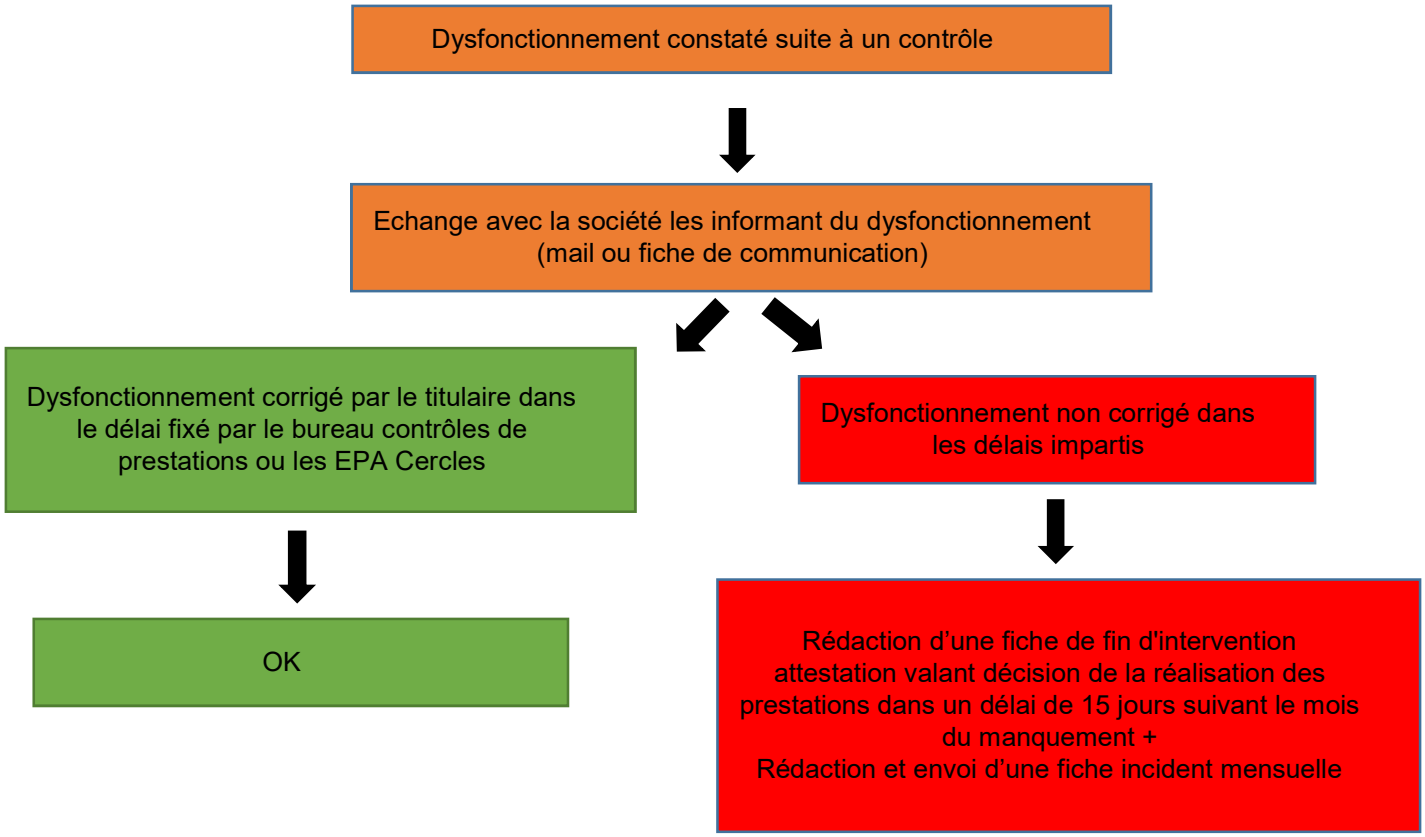
Les opérations de vérifications sont réalisées par le responsable du secteur hôtellerie selon les critères d'appréciation décrits dans le présent CCTP et au CCAP.

Le chef de secteur effectue au moins un contrôle mensuel afin de s'assurer que les spécifications du cahier des charges sont respectées. Ces constatations sont à mentionner dans le cahier de liaison.

Pour mémoire et conformément aux dispositions de l'article supra, un contrôle contradictoire pourra être initié à tout moment entre le représentant de l'administration et le représentant de la société prestataire.

En cas de prestations non satisfaisantes, des actions correctives devront être menées par le titulaire et des pénalités et/ou réfactions seront immédiatement appliquées par l'EPA Cercles.

***Récapitulatif général de la démarche en cas de dysfonctionnements pour toutes les prestations (pour tous les postes) :***




## ARTICLE 6 - PROVENANCE, QUALITE DES MATERIELS ET PRODUITS

Les prestations sont assurées conformément aux spécifications techniques du présent CCTP.

Dans le cadre de son obligation de résultat, le titulaire mobilise tous les moyens humains et matériels suffisants et nécessaires pour organiser les prestations en prenant en compte :

- La main d'œuvre ;
- La fourniture des matériels utilisés ;
- Le déplacement du matériel dans l'enceinte du quartier ;
- La fourniture des produits nettoyants, lessiviels et de nettoyage ;
- La fourniture de consommables ;
- La mise en place des distributeurs ;
- La mise en place des cahiers de liaison et registres de présence dans les centres de restauration ;
- La fourniture de centrales de désinfection carénées et de doseurs automatiques.

L'eau et l'électricité restent à la charge de l'administration.

Conformément aux dispositions de l'article 7, le titulaire s'engage cependant à en user de façon à éviter une consommation exagérée.

L'administration se réserve le droit :

- D'interdire les matériels, appareils et produits dont l'utilisation est susceptible de provoquer des dégradations,
- Sur simple demande verbale du responsable du site, de réclamer au titulaire les rapports de contrôle et de vérification des matériels ou produits utilisés et, à défaut de présentation, de vérifier ou d'en faire vérifier la conformité par rapport à la réglementation aux frais du titulaire.

Tout matériel défectueux ou produit rebuté est déclaré "hors service", enlevé du site et remplacé par le titulaire à ses frais.

Conformément à l'article 17.8.4 du CCAP, le titulaire fournit les fiches techniques et de sécurité de tous les matériels et produits au bureau contrôles de prestations du GSC Toulon et EPA Cercles dans les sept (7) jours ouvrés après la notification de l'accord-cadre, sous peine d'entrainer une pénalité forfaitaire prévues au CCAP.

Les fiches techniques et de sécurité de tous les matériels doivent être accompagnées de la notice détaillée précisant notamment la provenance, l'origine, les références et conseils d'utilisation, le procès-verbal d'essai indiquant notamment le potentiel d'hydrogène (ph) et certifiant la conformité des produits à la réglementation en vigueur en matière de biodégradabilité des éléments tensioactifs. Il y est également précisé en quoi ces matériels ou ces produits sont éventuellement plus respectueux de l'environnement (moindre consommation d'eau, d'énergie, de produits d'entretien) par rapport aux données de l'accord-cadre.

Une copie de ces documents doit être adressée par le titulaire au bureau contrôles de prestations du GSC Toulon et EPA Cercles avant le début d'exécution des prestations

Le titulaire devra s'attacher à utiliser des produits de nettoyage éco-labellisés, pour une part au moins équivalente à 50% de produits.

## 6.1 - Matériels

Les matériels doivent être en parfait état d'utilisation et conformes aux exigences de développement durable. En cas de défectuosité des équipements, le titulaire s'engage à remplacer l'appareil défectueux, dans le cadre de son obligation de résultat.

Le matériel devra être adapté à la nature des sols et au type de surface à nettoyer.

La mécanisation sera préconisée dans la mesure où elle est compatible avec la qualité des prestations.

L'indisponibilité des matériels définis dans l'offre du titulaire entraîne des pénalités conformément aux dispositions du CCAP

Les appareils roulants (chariots, aspirateurs, etc…) utilisés par le titulaire doivent être protégés au moyen de caoutchouc de manière à ne pas détériorer les portes, murs ou cloisons en cas de choc.

Les extrémités supérieures des échelles et escabeaux seront protégées, leurs pieds seront munis de patins protecteurs.

Le bénéficiaire se réserve le droit d'interdire les matériels dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations.

Aucun matériel ne doit être abandonné en dehors des emplacements autorisés ou laissé sans rangement après chaque intervention, sous peine de son évacuation, sans préavis, par la personne publique et aux frais du titulaire.

Les appareils électriques doivent être :
- Conformes aux normes électriques et antiparasites, leurs cordons d'alimentation et prolongateurs en nombre suffisant et maintenus en parfait état ;
- Adaptés aux caractéristiques de l'alimentation du site ;
- Être munis de roulettes caoutchoutées (pour les appareils roulants, chariots, aspirateurs …) ;
- Le plus silencieux possible ;
- Économes en énergie.

Le branchement simultané de plusieurs appareils électriques sur la même prise, même par l'intermédiaire de fiches multiples, est interdit.

Le personnel ne doit, en aucun cas, se brancher sur les circuits assistés par des onduleurs ou tout autre circuit spécialisé.

Tout dommage causé aux installations de distribution électrique par l'utilisation d'une machine non conforme sera facturé au titulaire.

La livraison sur les sites de matériels particuliers (camion, nacelle, etc.) doit faire l'objet d'une déclaration au responsable du site, **72 heures au préalable**, pour autorisation, et doit être prévue dans **le plan de prévention** qui est signé par le titulaire de l'accord-cadre et par le représentant de l'administration**.**

**Prestations de nettoyage de vitrerie:**

Le matériel utilisé pour réaliser les prestations est adapté en fonction de l'accessibilité ou de l'inaccessibilité (perches télescopiques, échelles, escabeaux, échafaudages ou nacelles).

Les échafaudages devront obligatoirement être conformes à la réglementation en vigueur.

Les matériels ne devront en aucun cas être en contact direct avec les parois verticales.

Les extrémités supérieures des échelles et escabeaux doivent être protégées, leurs pieds doivent être munis de patins protecteurs antidérapants.

Tout dommage causé aux installations et équipements sera à la charge du titulaire.

## 6.2 - Produits de nettoyage et consommables sanitaires

Lors de la livraison des produits et consommables, le titulaire doit prendre toutes ses dispositions et prévoir un déchargement immédiat afin d'éviter la stagnation de palette au milieu du site.

Le déchargement par les agents ne doit pas interférer sur leur temps de travail quotidien.

Le titulaire devra s'attacher à utiliser des produits de nettoyage éco-labellisés, pour une part souhaitée au moins équivalente à 50% de produits (cf. art. 17.5 du CCAP et cadre de réponse technique-annexe au RC).

L'administration se réserve le droit de faire vérifier aux frais du titulaire, dans un laboratoire de son choix, les produits utilisés et se réserve le droit d'interdire les produits dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations ou de compromettre la sécurité des usagers.
Tout produit refusé doit être retiré et remplacé par le titulaire, à ses frais.

Toute substitution de produits doit faire l'objet d'une demande préalable auprès du chargé de Prévention (fiches technique et de sécurité à l'appui).
Le titulaire ne peut pas utiliser ce nouveau produit sans acceptation.
Le produit proposé en remplacement devra être au moins équivalent au produit substitué notamment en terme de valeur environnementale.

L'utilisation de produits respectueux des exigences de l'écolabel européen (institué par le Règlement n° 880/92 du Conseil du 23 mars 1992, qui garantit la réduction des impacts environnementaux de produits ou de services tout au long de leur cycle de vie, sans compromis sur leur qualité) est à privilégier pour une qualité de résultat similaire.

Afin d'éviter le surdosage et permettre une bonne utilisation, les produits concentrés seront fournis avec des doseurs ou systèmes de dosage automatique.

Dans le cadre de son obligation de résultat, le titulaire fournit tous les produits de nettoyage adaptés à l'exécution des prestations y compris les sacs poubelles, et tous les consommables hygiéniques (papier toilette, savon, essuie mains, etc.) et les distributeurs correspondants, pour l'ensemble des sites.

Les produits lessiviels et les doseurs adaptés destinés aux plonges des centres de restauration sont aussi à la charge du titulaire et doivent être agrées par le responsable de sécurité alimentaire et le chargé de prévention qui se réservent le droit de faire procéder à un remplacement en cas de non-conformité, aux frais du titulaire

**Concernant les infirmeries,** les produits et matériels utilisés font l'objet d'un protocole spécifique approuvé par le médecin chef ou le responsable identifié du site.

Aucun produit ne doit être abandonné en dehors des emplacements autorisés, ou laissé sans rangement après chaque intervention, sous peine de son évacuation sans préavis par le responsable du site et aux frais du titulaire.

L'administration se réserve le droit de prendre rapidement toute mesure utile aux frais du titulaire, sans mise en demeure préalable, sans que cette action puisse dégager la responsabilité du titulaire en cas d'accident.

Tout dommage provoqué aux installations et équipements est à la charge du titulaire.

Le titulaire veillera aussi à limiter les quantités d'emballage en privilégiant l'utilisation de produits à l'emballage recyclé ou fournis dans un conditionnement rechargeable. A ce titre, les candidats seront jugés sur leurs performances en matière de protection de l'environnement (cf. cadre de réponse technique, annexe au RC).

L'affichage réglementaire sera mis en place par le titulaire tant sur les contenants des produits que dans le local mis à la disposition du personnel.
Les pastilles de javel peuvent être utilisées, **uniquement** pour l'assainissement des urinoirs.

## 6.3 - Distributeurs de papier essuie-mains, papier toilettes, produits pour le lavage des mains et conteneurs hygiéniques

Les distributeurs de papier essuie-mains, papier toilette, de produits de lavage pour les mains et conteneurs hygiéniques (poubelles à pédale ou conteneurs muraux) sont **mis en place par le titulaire de l'accord-cadre à ses frais dans toutes les unités** et doivent répondre aux normes d'hygiène, de sécurité et aux règlements sanitaires les plus récents.
Les conteneurs hygiéniques féminins (poubelles à pédale ou conteneurs muraux) sont positionnés dans les sanitaires féminins ou mixtes.

Les distributeurs de papier essuie-mains, papier toilettes, produits pour le lavage des mains et conteneurs hygiéniques (poubelles à pédale ou conteneurs muraux) déjà mis en place sur tous les sites sont la propriété du titulaire sortant.

Dans le cas où le titulaire sortant laisse les distributeurs et conteneurs en place à la fin de l'accord-cadre précédant, le titulaire du présent accord-cadre s'accorde avec le titulaire sortant sur la question du transfert de propriété de ces matériels. Ce transfert de propriété doit être réalisé dans un délai d'un (1) mois à compter de la date de notification du présent accord-cadre.

Les distributeurs de papier essuie-mains, papier toilettes, produits pour le lavage des mains et conteneurs hygiéniques devront :
- être de fabrication robuste, d'encombrement réduit, avec une capacité de remplissage plus ou moins important et d'installation facile et d'utilisation pratique, fiable et d'un chargement rapide et facile.
- permettre une visualisation du niveau de la réserve de papier ou de produit et une distribution des feuilles ou des produits devant s'effectuer sans contact direct avec l'appareil pour une hygiène irréprochable,
- toujours être réapprovisionnés avec les consommables adaptés,
- les conteneurs hygiéniques sont relevés à la périodicité mentionnée dans les annexes du CCTP.

Pendant toute la durée d'exécution du présent marché, le titulaire veille à l'entretien de tous ces matériels pour un fonctionnement optimal.

Ainsi, en cas de détérioration ou casse des distributeurs de papier essuie-mains, papier toilettes, produits pour le lavage des mains et conteneurs hygiéniques, le titulaire procède à ses frais au remplacement des matériels.
Pour mémoire, tous les locaux identifiés dans les annexes du CCTP avec la prestation suivante « vidage et désinfection des poubelles hygiéniques -changement des sacs plastiques- balayage, lavage et désinfection des sols - astiquage de la robinetterie - essuyage des glaces et appliques d'éclairage - nettoyage et désinfection des cuvettes WC, abattants, lavabos, urinoirs, parois et bacs à douches, grilles de douche et siphons de sols - fourniture et mise en place des produits hygiéniques (papier toilette, savon, essuie-mains...) - essuyage des distributeurs de papier » doivent être équipés des distributeurs et conteneurs correspondants.

**Les différents distributeurs doivent toujours être réapprovisionnés avec les consommables adaptés.**

Pour éviter toute dégradation des bâtiments, le titulaire veille à utiliser les trous de fixation existants pour poser les distributeurs.

Les distributeurs pour papier essuie-mains peuvent être remplacés par le titulaire par des sèche-mains électriques après accord du chargé de prévention de chaque unité.

Tous ces nouveaux matériels devront répondre aux normes d'hygiène, de sécurité et aux règlements sanitaires les plus récents.

A l'issue du présent marché et pour tous les distributeurs de papier essuie-mains, papier toilette, de produits de lavage pour les mains et conteneurs hygiéniques (poubelles à pédale ou conteneurs muraux), si le titulaire actuel était sortant alors il s'accorderait avec le nouveau titulaire entrant sur la question du transfert de propriété de ces matériels.

## 6.4 - Papier essuie-mains, papier toilettes, produits pour le lavage des mains et sacs poubelles

Le titulaire fournit tous les consommables nécessaires, en quantité, et adaptés aux distributeurs les contenants (cf. art.6.3 supra) :

- Papier hygiénique (qualité minimum 2 feuilles) ;
- Papier essuie mains, qualité minimum 2 feuilles (bobine ou papier feuille à feuille) ;
- Savon pour les mains.

Dans le cas d'un distributeur non adapté, le titulaire procède, à ses frais, à leur remplacement (cf. art. 6.3 supra).
Il complète l'ensemble des équipements sanitaires si besoin, en conformité avec les annexes du CCTP (CT).

Le titulaire fournit également les consommables suivants :
- Conteurs hygiéniques féminins (poubelles à pédale ou conteneurs muraux) ;
- Sacs adaptés aux poubelles mises en place ;

**Le manque de consommables hygiéniques et autres produits dans les locaux sanitaires entraînera des pénalités conformément aux dispositions de l'article 9.1.2 du C.C.A.P.**

### 6.4.1 - Papier essuie-mains et papier toilettes

Les papiers essuie-mains et papier toilettes doivent être doux, résistants, absorbants et recyclables, de qualité supérieure pur ouate de cellulose :
Le titulaire doit proposer des rouleaux de papier écoresponsable ou écolabel, respectueux de la protection de l'environnement et de la santé et conforme au règlement européen n° 648/2004 en matière de biodégradabilité (biodégradabilité complète du produit en 28 jours maximum).

**Pour mémoire, tous les rouleaux de papier sont adaptés à la taille des distributeurs.**

Le titulaire devra prévoir un stock tampon suffisant de rouleaux pour assurer quotidiennement le réapprovisionnement des distributeurs et éviter une rupture du service. Tout dysfonctionnement entrainera l'application d'une pénalité (cf. art. 9.1.2 CCAP).

### 6.4.2 - Produits pour le lavage des mains

Les produits pour le lavage des mains devront :
- Éliminer totalement et efficacement tous les salissures y compris les souillures tenaces, (pour les ateliers, il est souhaité une mise en place d'un savon microbille végétal),
- Laisser une agréable odeur après utilisation,
- Être en quantité suffisante afin d'éviter toute rupture dans les distributeurs sous peine de pénalités prévues à l'article art. 9.1.2 CCAP,

Comme pour les produits de nettoyage, l'utilisation de produits respectueux des exigences de l'écolabel européen est à privilégier pour une qualité de résultat similaire.

#### 6.4.2.1. Spécificités du savon généraliste

Ce savon doit avoir les caractéristiques suivantes :

- Produit de nettoyage des mains pour salissures ordinaires ;
- Efficacité de nettoyage très important ;
- Adapté au Ph de la peau ;
- Sans solvant ;
- Avec une substance protectrice cutanée ;
- Bactériostatique.

#### 6.4.2.2. Spécificités du savon d'atelier (mis en place dans les sanitaires communs des ateliers)

Ce savon doit avoir les caractéristiques suivantes :

- Produit spécial de nettoyage des mains pour l'élimination de salissures très adhérentes (par ex : peinture à l'huile, vernis, résines, colles,) ;
- Avec un solvant sélectionné pour son innocuité ;
- Bactériostatique ;
- À base de microparticules,
- Conformes à la norme NFT 73-101.

#### 6.4.2.3. Spécificités du savon antimicrobien (infirmerie)

Ce savon doit avoir les caractéristiques suivantes :

- Préparation pour un nettoyant désinfectant des mains ;
- Nettoyage et décontamination en une seule opération ;
- Activité bactéricide, fongicide et virucide.

**Le manque de consommables hygiéniques et autres produits dans les locaux sanitaires entraîne des pénalités conformément aux dispositions de l'article 9.1.2 du C.C.A.P.**

### 6.5 - Locaux mis à disposition du titulaire pour le rangement des matériels et des produits

Conformément à l'article R.4513-8 du Code du travail, l'administration met à disposition des agents du titulaire, en fonction de ses disponibilités, à titre précaire et gratuit sans occupation privative et sans pouvoir établir d'autres installations fixes ni modifier celles existantes, un ou plusieurs local (aux) salubre(s).

Le stockage des produits, parfaitement identifiés (nom et nature du produit si celui-ci n'est plus dans son conditionnement d'origine), doit être effectué dans les locaux prévus à cet effet.

Ce local doit respecter les règles en vigueur pour le stockage des produits et notamment vis-à-vis de la protection de l'environnement.

Toute précaution est prise pour que les produits ne laissent aucune trace.

Ce local ne doit pas être mis à disposition pour tout autre usage autre que :

- L'exécution de la prestation ;
- L'entreposage des matériels et de produits et consommables ;
- Le changement de leurs effets personnels et la sécurité de ceux-ci.

Le rangement des matériels et des produits destinés à l'exécution des prestations de l'accord-cadre se fait ainsi uniquement aux emplacements mis gratuitement à la disposition du titulaire.

Un état des lieux et un inventaire contradictoire entre les parties, seront établis préalablement à la prise en charge de ces locaux. Si au cours du marché, ceux-ci cessaient d'être conformes à la législation ou la réglementation en vigueur, le titulaire ou son responsable sur le site, devra en aviser le commandant de l'organisme bénéficiaire ou son représentant. Ces modalités seront renouvelées en fin de marché ou en cas de résiliation.

Le stockage en vrac de produits pulvérulents sera interdit.

Aucun matériel ou produit ne devra être abandonné en dehors des locaux autorisés, ou laissé sans rangement après chaque intervention, sous peine de leur évacuation sans préavis et aux frais du titulaire. Les produits doivent obligatoirement être stockés en bacs de rétention, selon leur compatibilité.

**Le titulaire prend à sa charge la fourniture de l'ensemble des bacs de rétention, lesquels sont mis en place dans tous les locaux.**

Un contrat de mise à disposition des locaux est établi lors de la rédaction du plan de prévention. Ce contrat est soumis à l'approbation du service QSE (Qualité Sécurité Environnement) pour vérification de la conformité du stockage.

L'administration se réserve le droit de récupérer ce local en cas de besoin sans que le titulaire ne demande d'indemnité quelconque et sans que cela change les termes de l'accord-cadre. Cette possibilité laissée au titulaire ne peut engager en aucune façon la responsabilité de l'administration en cas de vol ou de détérioration. La responsabilité de la personne publique ne peut être recherchée en cas d'accident survenant à l'occasion de l'utilisation, par le titulaire ou ses sous-traitants, des locaux ou équipements mis à sa disposition sur chaque site.

Dans le cas où le local serait récupéré par l'administration, celle-ci étudierait la mise à disposition d'un autre local.

Les réparations des locaux et équipements consécutives à un usage irrationnel ou à l'inobservation des consignes d'emploi ou des règles de sécurité sont à la charge du titulaire.

**Fourniture des matériels et des produits avant début d'exécution des prestations :**
Pour la fourniture des matériels et produits nécessaires à l'exécution des prestations du marché (ex : chariots, dévidoirs, distributeurs de savons, sèches mains, etc.), l'administration informe qu'elle n'est pas en mesure de mettre à la disposition du titulaire un lieu de stockage.
Dans ce contexte, le titulaire est autorisé à effectuer les livraisons de manière étalée sur les différents sites de l'administration avant le début d'exécution des prestations, sans toutefois gêner l'exécution du marché en cours.
Ce point particulier sera abordé lors de la réunion de démarrage (article 3.9 du CCAP).

### 6.6 - Environnement

Conformément à l'art.17.5 du CCAP, le titulaire est soumis à des obligations environnementales.

A ce titre, le titulaire aura pris des engagements spécifiques conformément à ses éléments de réponse au cadre de réponse technique (annexe au RC).

## ARTICLE 7 - MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

**Généralités :**

**Les prestations sont exécutées selon les règles habituelles de la profession, par du personnel qualifié et compétent. Les prestations doivent conduire à maintenir les installations et équipements dans un état constant de propreté et d'hygiène**.

Le titulaire prend toutes les mesures nécessaires pour signaler aux usagers et au personnel de l'administration les risques liés au nettoyage. En particulier, il signale les sols mouillés par panneau d'affichage ou plot ou balisage.

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

**Economies d'énergie**

Dans le cadre des démarches environnementales menées au sein des différents sites du ministère des armées, le titulaire veille à ce que la réalisation des prestations soit effectuée dans le souci du respect des dépenses énergétiques (eau électricité) :

- Ne pas laisser couler l'eau inutilement,
- Veiller à ce que l'éclairage d'un local soit strictement limité au temps nécessaire à l'exécution des prestations dans ce local, l'éclairage général d'un ensemble de locaux étant proscrit.

Il appartient au titulaire d'avertir son personnel que l'usage des matériels et équipements que renferment les locaux, notamment des appareils téléphoniques et machines à photocopier, lui est interdit.

Le personnel du titulaire veille à limiter au maximum les nuisances inhérentes à la réalisation des prestations.

## 7.1 - Horaires des interventions

L'attention du titulaire est attirée sur les **contraintes particulières** liées aux horaires et aux contraintes d'accès aux sites militaires tant pour les personnels que pour les véhicules (cf. art. 17 du CCAP).

**Les dates ou périodes de fermeture sont communiquées au titulaire (par mention portée sur le cahier de liaison et par tout autre moyen) par le représentant du site militaire au début de chaque année civile ou d'exécution du marché.**

**Les prestations sont exécutées conformément aux dispositions du CCTP et de ses annexes, ainsi que dans les créneaux horaires définis dans le règlement intérieur de chaque site (horaires normaux de travail des personnels de l'administration).**

Les horaires sont communiqués au titulaire au démarrage des prestations. Les créneaux horaires d'intervention sont établis en concertation avec chaque responsable d'organisme lors de l'établissement des calendriers mensuels pour les centres de restauration et les fiches de poste pour les autres locaux.

Les prestations sont réalisées pendant les jours ouvrés et les heures ouvrables des différentes unités.

Au début et à la fin de chaque séance de travail, les agents de la société sont tenus d'émarger un registre de présence ouvert dans les restaurants. Après chaque service et à l'issue des prestations de plonge, une fiche d'exécution des travaux est renseignée et émargée par le chef d'équipe désigné par le titulaire.

Le titulaire doit s'adapter à toute évolution des horaires fixés.

En cas de modification des horaires d'ouverture, chaque responsable de site s'engage à transmettre au titulaire les nouveaux horaires avec un préavis d'une semaine. Il communique également au titulaire au début de chaque année les dates ou périodes de fermetures.

Pour l'entretien des locaux et de la vitrerie, les horaires d'intervention sont établis d'un commun accord entre le titulaire et les responsables de chaque site concerné, sauf si définis dans le CT « clauses techniques de l'unité ».

En cas d'alerte (réelle ou exercice) quel que soit sa nature, le titulaire et son personnel peuvent être appelés à quitter les lieux concernés et à se conformer aux instructions des responsables de l'administration présents.

L'inexécution des tâches contractuelles définies à la suite de telles alertes ne fait courir aucune pénalité de retard à la charge du titulaire de l'accord-cadre. Celui-ci ne peut prétendre à une quelconque indemnité de ce fait.

### 7.1.1 - Prestations continues

Pour l'ensemble des postes, les prestations, leur périodicité et la cadence annuelle d'intervention sont détaillées dans les annexes CT et volets du CCTP (pour les centres de restauration du poste 1).

En cas de modification des horaires d'ouverture, le responsable de chaque site s'engage à transmettre au titulaire les nouveaux horaires avec un préavis d'une semaine.

Au début et à la fin de chaque séance de travail, et seulement dans les centres de restauration, les agents de la société sont tenus d'émarger un registre de présence ouvert dans les centres de restauration bénéficiaires des prestations du présent accord-cadre.

Les horaires pour le nettoyage des douches/vestiaires/sanitaires seront à déterminer avec chaque unité.

### 7.1.2 - Période d'activités dites « opérationnelles et imprévisibles » ou « particulières » et prestations urgentes

Ces périodes d'activités dites « opérationnelles et imprévisibles » (ex : opérations de secours à la population, soutien aux autres services de l'Etat - inondations, incendie...) ou « particulières » (portes ouvertes, fêtes traditionnelles, activités sportives, prise de commandement, etc) peuvent entraîner :

- Un changement d'horaires et d'effectifs ;
- Des activités supplémentaires.

Des prestations à la demande exceptionnelles ou supplémentaires peuvent être ordonnées au titulaire dans les cas suivants :

- Opérations de secours à la population, soutien aux autres services de l'Etat (inondations, incendie), exercices biannuel ORION, ESTEREL, TARTAN…,
- Évènements de nature imprévisible.

Ces prestations à la demande font l'objet de bons de commande émis et notifiés au titulaire par l'administration. Conformément aux dispositions de l'article 7.2 du CCAP, le délai d'exécution de ces prestations sera fixé entre les deux parties et mentionnés au bon de commande.

## 7.2 - Modalités d'intervention

L'ensemble du personnel mis en place de façon permanente ou temporaire par le titulaire doit être habilité par l'administration.
Les interventions sont établies en concertation avec les responsables de chaque unité concernée.
Les interventions sont demandées, pour l'ensemble des sites ou formations bénéficiaires, **sur la base de 12 mois, hors jours fériés et jours RTT définis par les sites bénéficiaires (pour les centres de restauration se référer aux volets A et B du CCTP).**

## 7.3 - Encadrement du personnel

Il est demandé au titulaire de procéder, sur demande du bureau contrôles de prestations du GSC Toulon ou EPA Cercles a minima une (1) fois par an, à une rotation du personnel sur les différents sites d'exécution des prestations concernés.

### 7.3.1 - Chef de secteur et chef d'équipe (tous postes)

Le titulaire désigne au sein de son personnel un **chef de secteur et un ou plusieurs chefs d'équipe** chargés de se rendre régulièrement dans les locaux du site géographique concerné afin de suivre l'exécution du marché dans les règles de l'art, contrôler la qualité et la régularité des interventions et de régler, en accord avec le responsable désigné du site, d'éventuelles difficultés pouvant survenir dans l'exécution des prestations.

**Le(s) ou les chefs d'équipe du titulaire doi(ven)t être présent(s) en permanence sur les sites.**

Pour mémoire, le titulaire a été jugé sur la qualité et l'efficacité de son organisation pour une parfaite exécution du marché, dans les règles de l'art et conformément aux dispositions du cahier des charges (cf. cadre de réponse technique - critère « ORGANISATION, QUALIFICATION ET EXPERIENCE DU PERSONNEL »).

**Il est attendu du titulaire qu'il apporte une attention aigue et continue à la qualité des prestations réalisées, à la satisfaction du résultat attendu et à la communication avec l'administration.**

**A ce titre, le ou les chefs d'équipe sont tenus de :**

- d'effectuer un contrôle des prestations dont les périodicités sont définies dans les annexes CT,
- de faire respecter les horaires et la stricte application des consignes,

- de veiller au respect des règles d'hygiène et de sécurité,
- de contrôler les présences et les absences,
- d'assurer le remplacement ponctuel des personnes manquantes,
- d'encadrer les équipes pour les travaux ponctuels,
- d'informer le chef de secteur de toute difficulté,
- organiser et/ou assurer l'approvisionnement des produits et des consommables,
- de prendre connaissance des informations, remarques, consignes ou demandes particulières inscrites sur le cahier de liaison et de les transmettre éventuellement aux agents exécutants,
- de consigner sur le cahier de liaison ses observations, remarques et les réponses aux demandes de l'administration,
- de noter ses jours et heures de passage.

Le chef d'équipe est assisté d'agents en nombre et qualification suffisants pour assurer un encadrement et une surveillance efficaces. Il doit se rendre aux convocations de l'administration en cas d'insuffisance d'encadrement ou de consignes particulières au personnel en place.

Les agents employés sont aux seuls ordres du chef d'équipe ou du représentant du titulaire.

## 7.4 - Personnel d'exécution et fiches de poste

Les agents d'exécution doivent pouvoir lire et écrire la langue française et savoir compter. La compréhension, de leur part, des règles particulières d'hygiène ou de sécurité ne doit soulever aucune difficulté.
Pour chaque personnel, l'entreprise titulaire doit rédiger des fiches de poste précisant :
- le (ou les) secteur(s) d'intervention (unité et bâtiment) ;
- les horaires d'intervention ;
- le responsable du site et ses coordonnées téléphoniques
- le nom et prénom de l'agent d'entretien
- la prestation à exécuter mentionnée dans les annexes du CCTP ainsi que les procédures à appliquer
- la périodicité mentionnée dans les annexes du CCTP (semaine pairs ou impairs, jour de passage et…),

• Une copie de ces fiches doit être fournie aux représentants de l'administration chargés du suivi, avant le début d'exécution des prestations. Les fiches de poste nominative des personnels affectés à l'exécution des prestations sont communiquées aux autorités listées ci-dessous dans un **délai maximum de deux (2) mois à compter du commencement d'exécution des accords-cadres,** sous peine d'entraîner une pénalité forfaitaire (cf. à l'art.9.1.2 du CCAP).
A chaque représentant d'organisme bénéficiaire ;
- Au bureau contrôles de prestations du GSC Toulon ;
- A la PFC Sud à Toulon (bureau sécurité et division achats publics) ;
- A l'EPA CGR ;
- A l'EPA Cercle de la BDD de Toulon

.

## 7.5 - Calendrier des prestations continues

**A l'exception des prestations journalières, lorsque les prestations continues doivent être effectuées pendant un jour férié ou un jour RTT et que le site est fermé, leur exécution est reportée au jour ouvré suivant.**

Une période maximale d'un (1) mois **à compter de la date de commencement d'exécution des prestations**, dite période de mise en place des prestations des accords-cadres, est mise à profit par le titulaire pour déterminer avec le responsable de chaque site ou formation bénéficiaire, le calendrier ou planning mensuel d'intervention par local conformément aux périodicités fixées et horaires souhaités dans les CT à l'acte d'engagement (ATTRI1).

Durant cette période, les prestations inscrites aux accords-cadres sont normalement exécutées.

**Le calendrier décompose les tâches à exécuter pour chaque local, pour chaque journée et sur une période de référence qui est le trimestre.**

Le titulaire et chaque responsable de site déterminent ensemble, sur ce même calendrier, les dates prévisionnelles d'intervention pour les prestations spécifiques à fréquence **égale ou supérieure à quinze (15) jours (cf. art. 17.8.4 du CCAP).**

*** Un exemplaire du calendrier, revêtu des visas du personnel désigné par l'administration et du titulaire, est remis avant le terme du premier (1er) mois d'exécution des accords-cadres :**

- à l'autorité désignée sur le site concerné ;
- au GSC Toulon /Division conduite du soutien/Département Ressources ;
- à l'autorité désignée par l'EPA CGR Toulon ;
- à l'autorité désignée par l'EPA Cercle de la BdD de Toulon.

*** Un autre exemplaire du calendrier est obligatoirement affiché dans les centres de restauration.**

Durant la validité des accords-cadres, ce calendrier est susceptible de modifications soit sur demande de l'administration, soit sur initiative du titulaire, soumise à l'approbation préalable de l'administration.
Ces modifications font l'objet d'une même communication et du même affichage.
Lorsqu'une prestation ne peut être effectuée (ex : bureaux et salles de réunion fermés), elle doit être **reportée le jour suivant**.

## 7.6 - Cahier de liaison

**Le titulaire fournit un cahier de liaison pour chaque bâtiment**.

Les cahiers de liaison devront être remis, dans les quinze (15) jours après le début d'exécution des prestations, au bureau contrôles de prestations du GSC Toulon, qui se chargera ensuite de les distribuer aux EPA Cercles et aux unités pour présence dans chaque bâtiment (cf. art. 17.8.4 du CCAP).

Ce cahier permet au titulaire et au **responsable de chaque site** d'indiquer les éventuels problèmes rencontrés ou remarques.

Le personnel d'encadrement du titulaire doit **contresigner ce document, au minimum** une fois par mois, à l'issue de la date de contrôle des prestations retenue par le service.

## 7.7 - Vêtement de travail

Les agents du titulaire doivent disposer, dès le début d'exécution des prestations, d'une tenue de travail portant le sigle de la société titulaire de l'accord-cadre. Cette tenue doit être adaptée à la nature des travaux à réaliser, à la saison, au climat et être en nombre suffisant de telle manière que **le personnel puisse se changer autant que nécessaire et porter des vêtements propres et en bon état.**

Le titulaire s'engage à fournir à son personnel les équipements de protection individuelle nécessaires, en nombre suffisant, et propres afin d'assurer leur protection et à prévenir tout risque de blessures.

**Aucun agent n'est admis s'il n'est pas vêtu de son vêtement de travail et muni des équipements de protection individuelle, s'il est démuni de son badge ou s'il présente une tenue négligée.**

Le chef d'équipe du titulaire veille à la stricte application de ces consignes.
Le titulaire veille à respecter strictement les consignes concernant la sécurité de travail mises en place par l'administration.

La tenue de travail (EPI) des agents devra répondre aux obligations sécuritaires du poste occupé ainsi que le logo ou nom de la société permettant l'identification du personnel (cf. art. 7.7 infra), sous peine d'application de pénalité conformément à l'article 9.1.2 du CCAP.

## 7.8 - Restauration des personnels du titulaire dans les restaurants

Les personnels de la société intervenant dans les restaurants sont autorisés à prendre, à titre onéreux, leurs repas sur place avant chaque début de service (midi et soir) pendant 30 minutes (temps décompté du travail).

## 7.9 - Formation des agents

La formation des agents du titulaire travaillant sur les sites de l'administration (connaissance des locaux, des installations etc.) est à la charge du titulaire. Elle doit être réalisée avant la date de début d'exécution des prestations.

Les agents du titulaire doivent :

- Avoir reçu une formation de base dans le domaine des prestations de nettoyage, à l'utilisation des produits et méthodes respectueux de l'environnement (juste dosage des produits, utilisation de produits pré dosés ou de systèmes de dosage automatique, limitation des consommation d'eau et d'énergie, origine et nuisances des poussières et salissures, utilisation à bon escient de désinfectant,

tensioactifs, échelle de potentiel hydrogène, dosage, solvants, micro-organismes, produits de traitement de protection, étiquetage de danger),

- Avoir suivi des formations spécifiques compatibles avec l'assurance particulière pour les prestations de nettoyage de la vitrerie et notamment la mise en place d'une nacelle autoportée pour le nettoyage des vitres dans certains bâtiments.

- Connaître les prestations dont ils ont la charge ainsi que l'implantation des bâtiments et des locaux.

L'administration se réserve la possibilité de contrôler les connaissances professionnelles et la compétence de chaque agent du titulaire notamment en ce qui concerne l'hygiène et la sécurité. Dans le cas où le contrôle révèlerait une méconnaissance des règles ou un défaut de formation, le titulaire doit immédiatement prendre les mesures nécessaires.

# ARTICLE 8 – DEFINITION DES PRESTATIONS

## 8.1 - Mise en place des prestations sur site

Au début d'exécution du marché, un état des lieux contradictoire du site peut être réalisé à la demande du titulaire :

- En présence du bureau de contrôle des prestations du GSC Toulon pour le poste 1 ;
- En présence du directeur du CGR (Cercle de la Grande Rade) ou Ses directeurs délégués, à défaut les gérants de chaque organisme ou son représentant désigné pour le poste 2 ;
- En présence du directeur d'établissement du CBdDT (cercle de la base de défense de Toulon) ou son représentant désigné pour le poste 3.

Cet état des lieux a pour objectif de déterminer l'état de propreté du site avant le démarrage des prestations.

## 8.2 - Fonction nettoyage des locaux et prestations diverses au profit des organismes soutenus

La fonction « nettoyage des locaux et prestations diverses » consiste à assurer le nettoyage et l'entretien des locaux selon les descriptions des prestations et les périodicités indiquées dans les annexes CT et leurs volets.

### 8.2.1 - Définition des prestations de nettoyage des locaux des divers organismes.

#### *8.2.1.1 - Nettoyage des sols*

Les meubles non fixés (caissons, chaises, tables...) doivent être déplacés, puis replacés dans leur position initiale.
Le nettoyage des sols est effectué avec une machine industrielle si l'espace le permet ou à l'aide et d'une serpillière pour les sols durs et en balayage humide pour les sols souples.
Ce nettoyage est mené avec le souci de conserver, après l'opération, la même disposition aux meubles et objets divers compris dans les locaux.
Les cires utilisées sur les sols ne doivent en aucun cas rendre ces derniers glissants.

Pour les bâtiments détenant des matériels sensibles, il est demandé au titulaire de l'accord-cadre de prendre toutes les précautions nécessaires pour ne pas endommager ces équipements lors du nettoyage des sols.

#### *8.2.1.2 - Balayage ou aspiration des sols*

L'opération consiste à enlever la poussière à l'aide de balais ou d'aspirateurs grande puissance de type industriel, muni de micro-filtres afin d'éviter le rejet des poussières.
La prestation « aspiration » est privilégiée au balayage à chaque fois que c'est possible.

#### *8.2.1.3 - Balayage et lavage mécanique*

L'opération consiste à balayer ou laver les sols à l'aide d'une auto-laveuse (grandes surfaces...).

#### *8.2.1.4 - Balayage humide (obligatoire pour le plancher technique)*

L'opération consiste à éliminer des sols les déchets et poussières de toute nature sans créer de tourbillon de poussières fines, à l'aide d'un balai franges ou d'un balai trapèze, l'un et l'autre recouverts d'une gaze humidifiée.

***Nota : le balayage humide ne remplace en aucun cas le lavage de sols*.**

#### *8.2.1.5 - Lavage*

L'opération consiste à enlever des salissures adhérentes sur un support en milieu aqueux nécessitant une action chimique.

#### *8.2.1.6 - Décapage des sols*

L'opération consiste à balayer, enlever les impuretés, les salissures, les cires ou émulsions anciennes.
La méthode (à sec, mouillé…) tiendra compte de la nature du revêtement du sol (thermodur, carrelage, béton, tommettes et pirrelli …).

#### *8.2.1.7 - Métallisation des sols*

L'opération consiste à appliquer sur toute la surface du sol une émulsion lustrante Elle est exclusivement réservée au sol en thermodur, lino et pirrreli.

#### *8.2.1.8 - Shampooing moquette et Détachage des moquettes*

L'opération consiste à :
- Aspirer (aspiro-batteur) pour agir en profondeur,
- Pulvériser une solution pré détachante,
- Pulvériser un shampooing,
- Passer un injecteur extracteur, qui met en suspension les saletés et les récupère immédiatement,
- Nettoyer la moquette entière après l'opération.

#### *8.2.1.9 - Spray méthode (lustrage des sols)*

L'opération consiste à :
- Pulvériser un produit adapté au type de sol,
- Éliminer les taches et traces de la surface des sols,
- Reconstituer le film de protection du sol et le rendre brillant.

Cette opération s'effectue à la mono-brosse sur toute la surface du sol ou partiellement, afin d'éliminer les salissures tout en préservant le traitement de base.

#### *8.2.1.10 - Travaux spécifiques avec manutention de meubles*

L'opération consiste à réaliser la prestation demandée après avoir obligatoirement déplacé à l'extérieur de la pièce les meubles non fixés. Au terme de l'intervention ou dès que possible (ex. après séchage), les meubles doivent être replacés dans la pièce dans leur position initiale.
Les meubles ne peuvent être démontés ni vidés, et les armoires encombrantes ne peuvent être déplacées.

### 8.2.2 - Sanitaires

#### *8.2.2.1 - Nettoyage des sanitaires*

L'opération consiste à :
- Vider et désinfecter les récipients à déchets divers,
- Balayer, laver et désinfecter les sols à l'aide de produits détergents, désinfectants, odorants,
- Astiquer la robinetterie,
- Nettoyer et désinfecter les lavabos, bacs et parois de douches, cuvettes, urinoirs, abattants… y compris les côtés,
- Essuyer les miroirs, robinetteries et luminaires, distributeurs de papiers,
- Nettoyer les poignées de portes int/ext et autour,
- Essuyer les traces de salissures sur les revêtements muraux carrelés,
- Mettre en place des produits hygiéniques fournis par le titulaire de l'accord-cadre (papier toilette, essuie-mains, savon liquide …).

Le personnel du titulaire doit particulièrement veiller à ce que les siphons (douches, lavabos,..) soient fonctionnels et il s'assure qu'ils contiennent de l'eau pour éviter les remontées d'odeur.
Le titulaire de l'accord-cadre doit signaler au responsable de sites des contrôles de prestations ou au personnel désigné par l'administration tout dysfonctionnement ou anomalie constaté lors du nettoyage.

#### *8.2.2.2 - Détartrage des appareils sanitaires*

L'opération consiste à pulvériser un produit avec éventuellement une mise en place de pastilles anticalcaires dans les urinoirs :

- **Détartrant** pour décoller le tartre, la rouille, etc.,
- **Désinfectant** (activité bactéricide et antibactérienne),
- **Désodorisant** qui laisse une agréable odeur de fraîcheur.

Par appareils sanitaires, on entend robinetteries, cuvettes, urinoirs, lavabos, bacs à douche, parois de douche, brise-jets, pommeaux et flexibles de douches, canalisations, chasses d'eau…

#### *8.2.2.3 - Détartrage et lessivage des revêtements muraux*

L'opération consiste à :

- Pulvériser un produit **détartrant** (pour décoller le tartre, etc..), **désinfectant** (activité bactéricide et antibactérienne) et **désodorisant,**
- Lessiver les revêtements muraux pour enlever toutes traces de salissures.

### 8.2.3 - Nettoyage et désinfection des tables, des chaises et autres mobiliers

Le lavage consiste à nettoyer les tables, les chaises y compris les piétements et autres mobiliers en utilisant un produit désinfectant approprié autorisé par les responsables de sites.

### 8.2.4 - Nettoyage des sièges

Le nettoyage des sièges consiste à :

- Dépoussiérer par aspiration ou essuyage humide les sièges, accoudoirs et piétements ;
- Enlever les tâches localisées à l'aide d'un détachant approprié à la nature des taches,
- Absorber au mieux les tâches traitées.

### 8.2.5 - Cirage des meubles

L'opération consiste à appliquer une couche de cire sur les meubles. Les produits doivent être adaptés au type de bois.

### 8.2.6 - Nettoyage de vitres et des vitrines

Le nettoyage des rebords des vitres (extérieur) doit être réalisé avec des moyens dispersant le moins de poussière possible, celui des vitres intérieures de façon à ce qu'aucune projection d'eau n'atteigne les documents.

### 8.2.7 - Finitions basses et hautes

#### *8.2.7.1 - Finitions basses*

L'opération consiste à dépoussiérer sans moyen d'élévation, par aspiration ou essuyage humide, tous les objets ou surfaces se trouvant dans les locaux notamment :

- Les dessus de bureaux (si non encombrés),
- Les combinés téléphoniques,
- Les lampes de bureaux,
- Les ordinateurs, imprimantes, téléviseurs et leurs supports, photocopieurs sans toucher aux claviers et écrans,
- Les dessus de meubles bas (si non encombrés),
- Les étagères, tablettes et dessertes, convecteurs et radiateurs,
- Les cadres, vitrines et miroirs,
- Les portemanteaux,
- Les corniches, moulures, plinthes, rainures,
- Les poignées de portes, les interrupteurs,
- Les panneaux de signalisation et d'affichage,
- Les dessus de sièges et fauteuils, leurs accoudoirs et leurs piétements,
- Les portes d'armoires et classeurs,
- Les portes d'entrées, portes vitrées,
- L'élimination des toiles d'araignées,
- Les paillassons et leurs fosses.

#### *8.2.7.2 - Finitions hautes*

Cette opération s'apparente aux « finitions basses », mais traitée avec un moyen d'accès en hauteur (marchepied, escabeau...), afin de nettoyer les murs et objets meublants au-dessus de deux mètres notamment :

- Les luminaires,
- Les dessus d'armoires,
- Les tringles à rideaux, les stores et les grilles d'aération,
- L'élimination des toiles d'araignées,
- L'aspiration et le nettoyage des chambranles et des rails des châssis des fenêtres.

### 8.2.8 - Nettoyage des grilles aspiration et bouches ventilation

L'opération consiste à dépoussiérer, par aspiration ou essuyage puis à laver les surfaces externes des grilles d'aspiration et des bouches de ventilation.

### 8.2.9 - Nettoyage des encadrements, des grilles et des fenêtres

L'opération consiste à nettoyer les encadrements, grilles et fenêtres, sur une ou deux faces.

### 8.2.10 - Balayage et enlèvement des feuilles mortes et mégots

L'opération consiste à balayer et enlever les feuilles mortes et les mégots devant les entrées des bâtiments

### 8.2.11 - Nettoyage de la vitrerie

L'opération consiste à nettoyer les vitres fixes et mobiles, sur une ou deux faces, les encadrements y compris les rainures et les brise soleil.
Par vitrerie extérieure, il faut comprendre l'ensemble des ouvertures (fenêtres et portes vitrées) situées sur toutes les façades donnant sur rues, cours et courettes.
Par vitrerie intérieure, il faut comprendre l'ensemble des vitres situées à l'intérieur d'un bâtiment (séparation de bureaux, portes vitrées, fenêtres…).
Le nettoyage de la vitrerie doit être réalisée soit :

- Par moyen humide ;
- Par vaporisation ;
- Par l'emploi de la raclette à vitres ;
- Par essuyage à la peau chamoisée exclusivement.

L'ensemble est jugé lorsque toutes les surfaces sont uniformément transparentes et exemptes de poussière, dépôt graisseux, éclaboussure et trace de doigts.
Les produits de lavage sont choisis de façon à assurer la bonne conservation des ouvrages notamment des subjectiles métalliques ou bois peints.
Cette opération de nettoyage est conduite de manière à donner aux agents d'exécution les matériels appropriés et conformes aux règlements de sécurité en vigueur. **Les tâches doivent être entreprises d'une manière continue.**

**Rappel** : Voir article 6.1 du présent CCTP sur les conditions de livraison de matériel particulier sur les sites.

### 8.2.12 - Puisage - Evacuation des eaux sales

Le puisage de l'eau et les évacuations des eaux sales ne peuvent se faire que dans les locaux ou vidoirs prévus à cet effet. En aucun cas, les eaux sales ne sont déversées dans les lavabos.
Si ces eaux contiennent des substances de nature à obstruer les canalisations d'évacuation d'eau, le titulaire est tenu d'en assurer un filtrage préalable avec une toile ou tout autre moyen approprié. S'il est constaté un engorgement de canalisation consécutif à la non observation de cette prescription, le titulaire supporte les frais de débouchage et de remise en état des conduites.

## 8.3 - Evacuation des déchets

### 8.3.1 - Evacuation des produits de balayage ou de vidage des corbeilles et poubelles intérieures et mégots de cigarettes

**Si les services bénéficiaires disposent d'un équipement de tri sélectif pour les déchets, le titulaire de l'accord-cadre doit se conformer à la réglementation en vigueur et déposer les détritus dans les conteneurs spécifiques (papier, carton, verre, aluminium, plastique et autres matières recyclables) mis à sa disposition par le site concerné.**

Les ordures, papiers et détritus provenant du balayage ou du vidage des corbeilles et des poubelles intérieures de toutes les zones doivent être triés dans le respect des consignes de tri sélectif en vigueur sur le site.

Matières recyclables :
Les différentes poubelles ou corbeilles (bureaux, salles de réunion et de cours, sanitaires, …) sont vidées dans les conteneurs de regroupement du bâtiment. Si le bâtiment ne possède pas de salles de regroupement (généralement salle de repos) le titulaire dépose les matières dans les conteneurs extérieurs dédiés et situés proche des entrées des immeubles.
Le titulaire dépose les matières recyclables dans les conteneurs dédiés sans le contenant à moins de prouver que celui-ci est compatible avec la matière à revaloriser.
**Les sacs doivent être transparents** pour les déchets recyclables afin de pouvoir identifier lesdits déchets et vérifier qu'ils ne sont pas souillés (déchets hétérogènes dans un bac de tri sélectif).

Matières non recyclables :
Les différentes poubelles ou corbeilles (bureaux, salles de réunion et de cours, sanitaires, etc.) sont vidées dans les conteneurs extérieurs dédiés et situés proche des entrées des immeubles.

Les différents types de sacs poubelles (noirs ou transparents) sont fournis par le titulaire.

Les déchets résultant du nettoyage doivent être évacués par les soins de la société en respectant les consignes relatives au tri sélectif.
Les poubelles sont vidées dans des lieux désignés lors de la visite du site. Ces récipients sont immédiatement recouverts de leur couvercle après chaque déversement.
Cette prescription est destinée à éviter les risques d'incendie. Elle doit scrupuleusement être observée.

### 8.3.2 - Traitement des déchets de chantier (ex. remise en état après travaux)

Les déchets de chantier induits par les travaux réalisés par le titulaire, doivent être gérés et enlevés par celui-ci d'une manière strictement conforme à la réglementation en vigueur.
En cas d'utilisation de produits polluants, le titulaire doit disposer de tous les moyens de prévention, de contrôle et de traitement de la pollution concernant les prestations de nettoyage ou des déversements accidentels.
L'utilisation des produits biodégradables est recommandée dans l'enceinte de l'établissement.

### 8.3.3 - Vidage des corbeilles et autres poubelles (Tri sélectif Obligatoire)

L'opération consiste à vider les corbeilles ou poubelles des matières non recyclables dans les sacs plastiques, à changer les sacs plastiques si besoin, et à acheminer et déposer les sacs dans les conteneurs « Déchets Ménagers » des aires de stockage.
L'opération consiste à acheminer et déposer les matières recyclables vers les zones de regroupement. **Ces matières recyclables doivent obligatoirement être contenues dans des sacs transparents.** Si le bâtiment ne possède pas de zone de regroupement, les matières sont directement acheminées et déposées dans les conteneurs dédiés des aires de stockage.
Le titulaire effectue l'acheminement et la dépose des matières recyclables des zones de regroupement dans les conteneurs dédiés des aires de stockage afin que le niveau de remplissage des conteneurs de cette zone soit toujours optimal (< au 4/5 du volume du conteneur).

***Nota : les documents ou cartons vides identifiés « à jeter » déposés près des corbeilles ne sont évacués, que si une note datée et signée le précise.*** **L'élimination des archives est à la charge des bénéficiaires**.

Il est expressément interdit au personnel du titulaire d'emporter du papier carton ou autre objet appartenant à l'administration, même ceux reconnus inutiles, de détourner ou communiquer tout document.

### 8.3.4 - Nettoyage des extérieurs des bâtiments

#### 8.3.4.1 - Vidage des cendriers situés à l'extérieur des bâtiments

L'opération consiste à vider les cendriers situés à l'extérieur des bâtiments dans les conteneurs d'ordures ménagères - Ces récipients sont immédiatement recouverts de leur couvercle après chaque déversement.
Cette prescription est destinée à éviter les risques d'incendie. Elle doit scrupuleusement être observée.

#### 8.3.4.2 – Balayage des sols, des paillassons et de leurs fosses et enlèvement des toiles d'araignées

La prestation comprend :

- Le ramassage des mégots autour des cendriers placés autour des bâtiments,

- L'enlèvement de tous les déchets (gravier, feuilles mortes, papiers, …),
- Le balayage des sols (marches d'accès au bâtiment),
- L'enlèvement des toiles d'araignées,
- Le nettoyage des paillassons et leurs fosses.

## 8.4 - Remise en état des locaux

Ces prestations sont de nature exceptionnelle et sont réalisées exclusivement à la demande de l'administration.

### 8.4.1 - Remise en état des locaux avant exécution des prestations ou après travaux

L'opération consiste en la remise en état d'un lieu par son nettoyage en profondeur, du sol au plafond spécifié dans le présent CCTP et ses annexes.

#### *8.4.1.1 - locaux communs (circulations, bureaux, chambres, ateliers, …)*

- Nettoyage et décapage des sols,
- Nettoyage et lessivage des murs,
- Dépoussiérage et nettoyage des plaintes, radiateurs, portes, encadrements de fenêtres, meubles, - détartrage des appareils sanitaires, ….
- Aspiration et lavage intérieur et extérieur des placards, étagères, tiroirs, ….

#### *8.4.1.2 - sanitaires, vestiaires, douches, …*

Mêmes prestations que celles décrites à l'article 8.2.2.1 auxquelles il faut ajouter :

- Détartrage des appareils sanitaires,
- Détartrage et lessivage des revêtements muraux,
- Nettoyage et désinfection des lavabos, bacs à douche, WC, etc…

## 8.5 - Prestations particulières aux fonctions plonges « laverie » et « batterie » (poste 3).

### 8.5.1 Définition de la fonction « plonge laverie »:

La fonction « plonge laverie » consiste à assurer le nettoyage et le rangement de la vaisselle utilisée par les clients de l'ensemble de restauration (assiettes, verres, couverts, bols, plateaux, ...) ainsi que le nettoyage et la désinfection des locaux, des machines, des appareils et des meubles de travail s'y trouvant.

### 8.5.2 Définition de la fonction « plonge batterie »:

La fonction « plonge batterie » consiste à assurer le nettoyage, la désinfection et le rangement du matériel de cuisine utilisé par les cuisiniers (bacs de décongélation, bacs gastronomes, bacs de stockage alimentaire, petits ustensiles, échelles de transport, plaque de pâtisserie, chariots à plateaux, chariots de service, chauffe-assiettes, échelles à glissières, trancheur, bol de robot coupe…).
Dans le cas de panne des machines à laver la vaisselle, le nettoyage du matériel de cuisine est effectué à la main. Les horaires initialement prévus à l'accord-cadre ne doivent jamais être dépassés, sauf cas exceptionnel à justifier.

### 8.5.3. Moyens mis à la disposition du titulaire

Dans chaque restaurant, un inventaire des matériels et des moyens mis à disposition dans les locaux « plonge laverie et batterie » est effectué en présence des deux parties au démarrage de l'exécution de l'accord-cadre.
Le titulaire en assure le nettoyage et le détartrage.
Le prestataire est chargé d'assurer, avant les heures d'ouvertures des restaurants, l'allumage des machines, leur remplissage en eau, la mise en place des produits lessiviels (fournis par le titulaire) et la surveillance des températures.
Les plans de nettoyage et de désinfection sont fournis par le titulaire.
Dans le cas de panne des machines à laver la vaisselle, le nettoyage des plateaux (ainsi que les couverts) est effectué à la main. La mise en place de vaisselle jetable (plastique interdit depuis le 01/01/2020) peut être faite par l'administration.
Dans le cas de panne des machines à laver la vaisselle, l'administration mettra en place la fourniture de consommables / jetables dans les restaurants le temps de remise en fonction des machines (qui entrainera de fait une diminution journalière de la charge de travail du titulaire). Si la situation perdure, une demande pourra être émise vers le titulaire afin que ce dernier augmente son effectif pour le nettoyage à la main de la vaisselle

Les horaires initialement prévus à l'accord-cadre ne doivent jamais être dépassés, sauf cas exceptionnel à justifier.
Les particularités de chaque fonction ainsi que les horaires de la distribution et « des plonges » sont spécifiés dans les documents suivants : Pour le poste 1 : Annexe CT 1 à 2 et les volets A et B du présent CCTP

## 8.6 - Prestations particulières dans les bâtiments hébergement et hôtellerie

### 8.6.1 - Description des prestations

En ce qui concerne l'hébergement et l'hôtellerie, le titulaire de l'accord-cadre prend connaissance du taux d'occupation auprès de chaque service ainsi que des consignes particulières relatives aux opérations d'entretien par bâtiment (nettoyage des chambres à blanc ou recouche). Ces informations sont consignées dans un registre signé des représentants des deux parties.

### 8.6.2 - Description des prestations en hébergement

Le nettoyage des chambres d'hébergement est effectué par les occupants. Cependant, occasionnellement, ces chambres peuvent faire l'objet de prestations à la demande telles que décrites en annexe A2 à l'acte d'engagement (ATTRI1).