# Cahier des clauses techniques particulières

| | |
|---|---|
| Numéro de la consultation : | AOO AGRASC 2026 - 03 |
| Intitulé de la consultation : | Marché public de nettoyage et d'entretien courant des locaux de l'AGRASC. |
| Procédure de passation | Appel d'offres ouvert passé en application des articles L.2124-2 et R.2124-2 du Code de la commande publique. |

**Article 1 – Objet du marché**

Le présent cahier des clauses techniques particulières, ci-après dénommé « CCTP », définit les prescriptions techniques applicables aux prestations de nettoyage, d'entretien courant et de maintien en état de propreté des locaux occupés par l'Agence de gestion et de recouvrement des avoirs saisis et confisqués, ci-après dénommée « AGRASC ».

Les prestations comprennent :

- le nettoyage courant des bureaux et des espaces de travail ;
- le nettoyage des salles de réunion, espaces de confidentialité et espaces collaboratifs ;
- le nettoyage des circulations et espaces communs ;
- le nettoyage et la désinfection des sanitaires ;
- le nettoyage de la cuisine et de la cafétéria ;
- l'entretien des différents revêtements de sol ;
- l'entretien de la terrasse et de son mobilier ;
- la collecte interne et la descente des déchets ;
- la fourniture et le réapprovisionnement des consommables sanitaires ;
- la fourniture, l'installation et l'entretien des distributeurs ;
- les prestations périodiques prévues dans les annexes au présent CCTP ;
- les prestations ponctuelles susceptibles d'être commandées dans les conditions fixées par les autres pièces du marché.

Le titulaire assure pendant toute la durée du marché un niveau constant de propreté, d'hygiène, de confort et de présentation des locaux.

**Article 2 – Lieu d'exécution et caractéristiques générales du site**

Les prestations sont exécutées dans les locaux de l'AGRASC situés :

40 avenue des Terroirs de France, 75012 Paris

Les locaux représentent une surface indicative d'environ 1 100 $m^2$ et accueillent habituellement environ 60 personnes.

Ils comprennent notamment :

- des bureaux individuels et collectifs ;
- des espaces ouverts de travail ;
- des salles de réunion ;

- des espaces de confidentialité ;
- des espaces collaboratifs ;
- des circulations et espaces communs ;
- une cuisine / cafétéria ;
- deux blocs sanitaires comprenant au total dix WC, dont deux WC accessibles aux personnes à mobilité réduite ;
- des points collectifs de tri des déchets ;
- une terrasse comportant un sol en lattes et du mobilier ;
- des espaces de rangement ou de stockage mis à disposition dans la limite des possibilités du site.

Un plan du site figure dans les annexes au présent CCTP.

Les surfaces et quantités mentionnées dans les documents du marché sont communiquées à titre indicatif. La visite facultative des locaux permet aux candidats qui le souhaitent de prendre connaissance de la configuration réelle du site et des contraintes d'exécution.

**Article 3 – Annexes au CCTP**

Les annexes suivantes font partie intégrante du présent CCTP :

- Annexe 1 : tableau détaillé des prestations et des fréquences minimales ;
- Annexe 2 : plan des locaux.

L'annexe 1 précise les fréquences minimales et le régime financier des prestations. Pour ces seuls éléments, ses stipulations prévalent sur les mentions générales du corps du CCTP. Pour les autres stipulations, le corps du CCTP prévaut.

Le tableau des prestations et fréquences annexé au CCTP a une valeur contractuelle. Les fréquences qui y figurent constituent des exigences minimales.

**Article 4 – Visite facultative des locaux**

Une visite facultative mais fortement recommandée des locaux est organisée dans les conditions fixées par le règlement de la consultation.

Elle doit permettre aux candidats :

- de prendre connaissance de la configuration des locaux ;
- d'apprécier la nature et l'état apparent des revêtements ;
- d'examiner les sanitaires, la cuisine / cafétéria ;

- d'identifier le nombre, la nature et l'implantation des équipements sanitaires, distributeurs et accessoires existants, ainsi que les besoins nécessaires à la continuité du service;
- de vérifier les conditions d'accès et de circulation ;
- de prendre connaissance des modalités de collecte et de descente des déchets ;
- d'examiner la terrasse, son mobilier et son revêtement ;
- d'identifier les contraintes susceptibles d'avoir une incidence sur l'organisation, les matériels, les produits, les effectifs et les prix.

Le candidat signale dans son offre toute difficulté particulière identifiée lors de l'analyse du dossier de consultation ou, le cas échéant, lors de la visite.

Le fait d'avoir effectué ou non la visite ne dispense pas le titulaire de son obligation de conseil ni de son obligation d'adapter ses moyens aux conditions réelles d'exécution.

**Article 5 – Nature des obligations du titulaire**

Le marché repose sur une combinaison :

- de prescriptions minimales relatives aux prestations et aux fréquences ;
- d'une obligation de résultat portant sur le niveau de propreté attendu.

Le titulaire détermine, sous sa responsabilité :

- le nombre d'agents nécessaires ;
- le volume horaire quotidien, hebdomadaire et annuel ;
- la répartition des tâches ;
- l'organisation des équipes ;
- les méthodes de nettoyage ;
- les produits et matériels employés ;
- les modalités de supervision ;
- les modalités de remplacement du personnel absent.

Les moyens humains, horaires, matériels et organisationnels indiqués dans le cadre de réponse technique du titulaire sont contractuels, sous réserve des éléments expressément écartés ou précisés lors de la mise au point du marché et dans la mesure où ils ne contredisent aucune pièce de rang supérieur.

Le titulaire ne peut réduire les moyens annoncés dans son offre sans l'accord préalable de l'AGRASC.

Le respect des fréquences minimales ne dispense pas le titulaire d'intervenir lorsqu'une salissure visible ou une situation particulière impose une action complémentaire relevant normalement du forfait.

**Article 6 – Niveau de qualité attendu**

À l'issue des prestations, les locaux doivent présenter un niveau de propreté compatible avec leur usage administratif et leur fréquentation.

**6.1 Aspect général**

Le résultat attendu comprend notamment :

- un état général de propreté et de netteté ;
- l'absence de déchets et de poussières visibles ;
- l'absence de salissures apparentes ;
- l'absence de traces persistantes sur les surfaces nettoyées ;
- l'absence de toiles d'araignée accessibles ;
- la remise en place du mobilier qui a dû être déplacé pour les besoins de la prestation.

**6.2 Propreté des surfaces**

Les surfaces doivent être :

- propres ;
- dépoussiérées ;
- exemptes de résidus gras ou collants ;
- exemptes de traces laissées par les produits ;
- entretenues selon des méthodes compatibles avec leur nature.

**6.3 Confort**

Le nettoyage doit permettre :

- l'absence de mauvaise odeur ;
- le maintien des conditions normales d'utilisation des locaux ;
- l'absence de risque lié à un sol humide, glissant ou insuffisamment signalé.

**6.4 Hygiène**

Le titulaire met en œuvre des méthodes permettant :

- de limiter les contaminations croisées ;
- de distinguer les matériels utilisés dans les sanitaires de ceux utilisés dans les autres espaces ;
- de respecter les dosages et temps d'action des produits ;
- d'assurer une désinfection adaptée des sanitaires et des points de contact ;
- de maintenir la cuisine / cafétéria dans un état d'hygiène satisfaisant.

**Article 7 – Jours et horaires d'intervention**

Les prestations régulières sont exécutées du lundi au vendredi, hors jours fériés, sauf prestation particulière prévue par le marché.

Les interventions sont principalement réalisées le matin, avant l'arrivée des agents de l'AGRASC, dans une plage comprise entre : 6 h 00 et 9 h 00.

Le titulaire propose dans son offre les horaires et l'organisation permettant d'achever les prestations essentielles avant l'arrivée des occupants.

Les prestations bruyantes, approfondies ou nécessitant l'indisponibilité temporaire d'une zone sont programmées en accord avec l'AGRASC.

Sont notamment concernées :

- le shampoing de la moquette ;
- le nettoyage approfondi de la terrasse ;
- le déplacement ponctuel de mobilier ;
- le dégivrage du congélateur ;
- les prestations ponctuelles.

Les plages horaires fixées ne constituent pas un engagement de l'AGRASC sur un volume horaire. Le titulaire demeure responsable de l'évaluation du nombre d'heures nécessaire à la bonne exécution des prestations.

Toute modification durable des horaires doit être préalablement soumise à l'accord de l'AGRASC.

**Article 8 – Organisation générale des prestations**

Les prestations sont réparties entre :

**8.1 Prestations régulières et périodiques**

Elles sont comprises dans le prix forfaitaire et comprennent :

- les prestations courantes exécutées selon les fréquences prévues ;
- les prestations hebdomadaires, mensuelles, trimestrielles, semestrielles ou annuelles prévues dans les annexes ;
- les produits et matériels ;
- les consommables ;
- les distributeurs sanitaires ;
- la main-d'œuvre ;
- l'encadrement ;
- les remplacements ;
- les contrôles internes ;
- le suivi et la traçabilité des interventions.

**8.2 Prestations ponctuelles**

Les prestations ponctuelles sont exécutées après émission d'un bon de commande dans les conditions prévues par les pièces administratives du marché.

Elles peuvent notamment concerner :

- un nettoyage après une réception ou un événement ;
- une intervention urgente à la suite d'une salissure exceptionnelle ;
- un détachage spécifique ou approfondi de la moquette ;
- la descente d'un volume important de cartons ou de petits encombrants ;
- le nettoyage exceptionnel approfondi d'une zone ;
- un nettoyage après déménagement ;
- un nettoyage après travaux légers ne nécessitant pas l'intervention d'une entreprise spécialisée.

Aucune prestation ponctuelle ne peut être facturée sans commande préalable de l'AGRASC, sauf urgence expressément autorisée par celle-ci. Cette autorisation écrite fait l'objet d'une régularisation par bon de commande dans les meilleurs délais.

**Article 9 – Personnel affecté au marché**

Le personnel affecté aux prestations doit :

- disposer des compétences nécessaires ;
- être formé aux techniques de nettoyage professionnel ;

- connaître les produits et matériels utilisés ;
- respecter les règles d'hygiène et de sécurité ;
- comprendre les consignes nécessaires à l'exécution des prestations ;
- porter une tenue professionnelle propre et identifiable ;
- respecter les obligations de discrétion et de confidentialité ;
- adopter un comportement correct et professionnel.

Avant le démarrage des prestations, le titulaire communique à l'AGRASC la liste des personnes habituellement affectées au site et les informations nécessaires à la gestion des accès.

Le titulaire tient cette liste à jour et la communique à l'AGRASC à chaque modification.

Le titulaire informe préalablement l'AGRASC de toute modification durable de l'équipe habituellement affectée au site. En cas d'urgence, cette information est transmise dans les meilleurs délais.

L'AGRASC peut demander le remplacement d'un agent en cas :

- de comportement inadapté ;
- de manquement aux règles de sécurité ;
- de manquement aux obligations de confidentialité ;
- d'inadaptation manifeste aux contraintes du site ;
- de qualité durablement insuffisante des prestations.

Le remplacement intervient sans surcoût pour l'AGRASC.

**Article 10 – Encadrement et interlocuteurs**

Le titulaire désigne un responsable d'exploitation ou responsable de secteur.

Celui-ci constitue l'interlocuteur principal de l'AGRASC pour toutes les questions relatives à l'exécution des prestations.

Il est chargé notamment :

- de transmettre les consignes ;
- de superviser les agents ;
- de contrôler la bonne exécution des prestations ;
- d'organiser les remplacements ;
- de traiter les demandes et réclamations ;

- de mettre en œuvre les actions correctives ;
- de suivre les consommables ;
- de signaler les incidents ;
- de transmettre les informations utiles à l'AGRASC.

Un suppléant est désigné afin d'assurer la continuité des échanges.

Le responsable du titulaire procède à un contrôle physique du site selon la fréquence indiquée dans son offre et, au minimum, une fois par mois.

Le titulaire conserve les comptes rendus de ses contrôles pendant toute la durée du marché et les transmet à l'AGRASC à première demande.

**Article 11 – Continuité du service et remplacement des absences**

Le titulaire garantit la continuité des prestations.

L'absence d'un agent ne doit pas entraîner :

- une interruption des prestations ;
- une diminution non autorisée des fréquences ;
- l'absence de nettoyage des sanitaires ;
- l'absence de nettoyage de la cuisine et de la cafétéria ;
- une accumulation des déchets ;
- une rupture de consommables.

Lorsque l'absence compromet la bonne exécution du marché, le titulaire procède au remplacement de l'agent dès le premier jour.

Il informe l'AGRASC :

- de l'absence ;
- de la solution de remplacement ;
- des éventuelles adaptations ponctuelles de l'organisation ;
- de l'identité de l'agent remplaçant lorsque cela est nécessaire à la gestion des accès.

Les congés, formations, arrêts de travail et difficultés internes à l'entreprise ne peuvent justifier une réduction du service.

**Article 12 – Suivi des présences**

Le titulaire met en place un dispositif permettant d'assurer la traçabilité des interventions.

Ce dispositif doit permettre d'identifier au minimum :

- la date d'intervention ;
- l'heure d'arrivée ;
- l'heure de départ ;
- l'identité ou l'identifiant de l'agent ;
- les anomalies éventuellement constatées.

Le dispositif peut prendre la forme :

- d'un registre de passage ;
- d'un télépointage ;
- d'un outil numérique ;
- de tout système équivalent proposé par le titulaire.

Le dispositif retenu est décrit dans le cadre de réponse technique.

Le titulaire conserve les informations relatives aux présences pendant toute la durée du marché et les transmet à l'AGRASC à première demande.

**Article 13 – Produits de nettoyage**

Le titulaire fournit tous les produits nécessaires à l'exécution des prestations.

Les produits doivent :

- être adaptés aux supports ;
- être conformes à la réglementation applicable ;
- être utilisés conformément aux prescriptions du fabricant ;
- être correctement étiquetés ;
- ne pas détériorer les sols, mobiliers et équipements ;
- ne pas laisser de traces ou de résidus ;
- limiter autant que possible les risques pour la santé et l'environnement.

Le titulaire privilégie les produits bénéficiant d'un écolabel officiel ou présentant des caractéristiques environnementales équivalentes.

Avant le démarrage des prestations, le titulaire transmet :

- la liste des produits utilisés ;

- leurs fiches techniques ;
- leurs fiches de données de sécurité.

Le titulaire tient cette liste à jour.

L'AGRASC peut demander le retrait et le remplacement d'un produit :

- inadapté à un support ;
- présentant un risque ;
- occasionnant une gêne excessive ;
- laissant des traces persistantes ;
- utilisé en méconnaissance des prescriptions applicables.

Le remplacement du produit intervient sans surcoût.

L'utilisation de produits parfumés, de désodorisants ou de diffuseurs de parfum est limitée aux situations expressément autorisées par l'AGRASC. Elle ne peut se substituer au nettoyage ni au traitement de la cause d'une mauvaise odeur.

**Article 14 – Matériels et équipements de nettoyage**

Le titulaire fournit tous les matériels nécessaires, notamment :

- les aspirateurs adaptés aux différents revêtements ;
- les chariots de nettoyage ;
- les matériels de lavage ;
- les matériels de dépoussiérage ;
- les matériels de signalisation ;
- les équipements de protection individuelle ;
- les matériels nécessaires à l'entretien de la moquette ;
- les matériels adaptés à l'entretien de la terrasse.

Les matériels doivent :

- être conformes aux normes de sécurité ;
- être entretenus ;
- être maintenus en bon état ;
- être adaptés à la configuration des locaux ;
- limiter les nuisances sonores ;

- être remplacés sans délai en cas de défaillance.

Le titulaire demeure responsable des dommages causés par l'emploi d'un produit ou d'un matériel inadapté.

**Article 15 – Consommables et distributeurs sanitaires**

Le titulaire fournit et réapprovisionne les consommables nécessaires au fonctionnement des sanitaires.

Ils comprennent notamment :

- le papier hygiénique ;
- les essuie-mains papier ;
- le savon liquide ;
- les sacs destinés aux poubelles sanitaires ;
- les sacs destinés aux réceptacles d'hygiène féminine.

Le titulaire assure :

- le suivi des stocks ;
- le réapprovisionnement ;
- l'anticipation des besoins ;
- l'absence de rupture.

Le coût des consommables est compris dans le prix forfaitaire.

Le titulaire fournit, installe, entretient et remplace les distributeurs nécessaires, notamment :

- les distributeurs de papier hygiénique ;
- les distributeurs d'essuie-mains ;
- les distributeurs de savon.

Il fournit également :

- les brosses WC et leurs supports ;
- les réceptacles destinés aux déchets d'hygiène féminine ;
- les accessoires nécessaires à l'usage normal des équipements.

Les équipements actuellement installés sont susceptibles d'être retirés par le titulaire sortant. Le titulaire organise leur remplacement et la mise en service des nouveaux équipements avant ou dès la date de commencement des prestations, afin de garantir la continuité du service

Les quantités minimales d'équipements à fournir, installer et maintenir sont les suivantes :

– dix distributeurs de papier hygiénique, soit un par WC ;

– quatre distributeurs de savon liquide, soit deux par bloc sanitaire ;

– quatre distributeurs d'essuie-mains, soit deux par bloc sanitaire ;

– dix brosses WC avec leurs supports, soit une par WC ;

– six réceptacles destinés aux déchets d'hygiène féminine.

La fourniture, l'installation, la fixation, l'entretien, la maintenance et le remplacement de ces équipements pendant toute la durée du marché sont compris dans le prix global et forfaitaire.

Le titulaire assure pendant toute la durée du marché :

- le nettoyage des distributeurs ;
- leur maintenance ;
- leur remplacement en cas de panne, de casse ou d'usure ;
- leur compatibilité avec les consommables fournis.

La visite facultative des locaux permet aux candidats qui le souhaitent d'apprécier les équipements existants et les besoins du site. Le candidat prévoit dans son offre l'ensemble des distributeurs, accessoires et consommables nécessaires à l'exécution complète des prestations.

**Article 16 – Gestion et évacuation interne des déchets**

L'AGRASC ne dispose pas de corbeilles individuelles dans les bureaux. Les agents utilisent des points collectifs de tri.

Le titulaire assure :

- le vidage des points collectifs ;
- le remplacement des sacs lorsque cela est nécessaire ;
- le respect des différents flux de tri ;
- la fermeture des sacs ;
- leur transport jusqu'au point de dépôt situé au bas de l'immeuble.

Le titulaire fournit les sacs nécessaires, notamment les sacs transparents demandés pour l'évacuation des déchets.

Il ne doit jeter aucun document, dossier, équipement ou objet qui ne se trouve pas dans un contenant identifié comme destiné aux déchets.

En cas de doute, l'agent ne jette pas l'objet et informe l'AGRASC.

Les cartons de faible volume sont pliés, regroupés et descendus dans le cadre des prestations courantes lorsque cela peut être effectué sans moyen particulier.

La descente de volumes importants de cartons ou de petits encombrants relève des prestations ponctuelles.

Le titulaire signale toute anomalie constatée dans les flux de déchets ou les dispositifs de tri.

**Article 17 – Nettoyage des bureaux et espaces de travail**

Le nettoyage des bureaux et espaces ouverts comprend notamment :

- l'aération des locaux lorsque cela est possible ;
- l'aspiration ou le nettoyage des sols selon leur nature ;
- le dépoussiérage des surfaces accessibles ;
- le dépoussiérage des bureaux dégagés ;
- le nettoyage des pieds de chaises accessibles ;
- le nettoyage des poignées et interrupteurs ;
- l'enlèvement des traces sur les portes ;
- le dépoussiérage des plinthes, rebords et éléments accessibles ;
- l'enlèvement des toiles d'araignée accessibles.

Le dépoussiérage des bureaux dégagés est effectué deux fois par semaine. Le nettoyage ponctuel d'une trace ou d'une salissure visible sur une surface dégagée est compris dans l'entretien courant, sous réserve de la compatibilité du produit avec le mobilier.

Le titulaire ne déplace pas :

- les dossiers ;
- les documents ;
- les objets personnels ;
- les équipements informatiques ;
- les câbles ;
- les fournitures de bureau.

Les surfaces encombrées ne sont nettoyées que dans leurs parties directement accessibles.

Sont exclus :

- le nettoyage des écrans informatiques ;
- le nettoyage des claviers ;
- le nettoyage des souris ;
- le déplacement ou la manipulation des équipements informatiques ;
- le nettoyage approfondi des postes de travail encombrés.

**Article 18 – Salles de réunion, espaces fermés de confidentialité et espaces collaboratifs**

Les prestations comprennent notamment :

- l'aération lorsque cela est possible ;
- l'aspiration ou le lavage des sols ;
- le nettoyage des tables dégagées ;
- le dépoussiérage du mobilier accessible ;
- le nettoyage des chaises ;
- le nettoyage des poignées et interrupteurs ;
- l'enlèvement des traces accessibles sur les portes ;
- le signalement de toute anomalie.

**Article 19 – Circulations et espaces communs**

Les prestations comprennent notamment :

- l'aspiration ou le lavage des sols ;
- le nettoyage des portes, hors vitrerie ;
- le nettoyage des poignées et interrupteurs ;
- le dépoussiérage des plinthes et rebords ;
- l'enlèvement des traces accessibles sur les murs et portes ;
- le nettoyage des points collectifs de tri ;
- le dépoussiérage extérieur des extincteurs accessibles ;
- l'enlèvement des toiles d'araignée.

Le titulaire prend toutes les précautions nécessaires pour ne pas gêner les circulations.

Les sols humides doivent être signalés par un dispositif adapté.

**Article 20 – Sanitaires**

Les deux blocs sanitaires, comprenant dix WC dont deux WC PMR, font l'objet d'un nettoyage quotidien les jours ouvrés.

Les prestations comprennent notamment :

- le lavage et la désinfection des sols ;
- le nettoyage et la désinfection des cuvettes ;
- le nettoyage et la désinfection des abattants ;
- le nettoyage des vasques ;
- le nettoyage et le détartrage de la robinetterie ;
- le nettoyage des miroirs ;
- le nettoyage des faïences et zones éclaboussées ;
- le nettoyage extérieur des distributeurs ;
- le nettoyage des poubelles et réceptacles ;
- le nettoyage des points de contact ;
- le réapprovisionnement des consommables ;
- l'élimination des odeurs anormales ;
- le signalement des fuites et dysfonctionnements.

Une attention particulière doit être portée aux vasques et à la robinetterie.

Le résultat attendu comprend notamment :

- l'absence de salissure visible ;
- l'absence de résidu de savon ;
- l'absence de trace persistante ;
- l'absence de dépôt calcaire visible ;
- l'absence de mauvaise odeur ;
- l'absence de rupture de consommables.

**Article 21 – Cuisine / cafétéria**

La cuisine / cafétéria fait l'objet d'un nettoyage quotidien les jours ouvrés.

Les prestations comprennent notamment :

- l'aspiration et le lavage des sols ;
- le nettoyage des tables ;
- le nettoyage humide des chaises ;
- le nettoyage des plans de travail ;
- le nettoyage et le dégraissage de l'évier ;
- le nettoyage et le détartrage de la robinetterie ;
- le nettoyage des façades accessibles du mobilier ;
- le nettoyage extérieur des équipements électroménagers ;
- le nettoyage des micro-ondes selon la fréquence prévue en annexe ;
- l'enlèvement des traces et projections ;
- la collecte des déchets ;
- le nettoyage des poignées, interrupteurs et autres points de contact.

Le nettoyage doit permettre l'absence :

- de résidus alimentaires ;
- de traces grasses ;
- de projections ;
- de résidus collants ;
- de mauvaises odeurs.

**21.1 Réfrigérateur**

Le nettoyage intérieur du réfrigérateur est réalisé une fois par semaine.

Il comprend notamment :

- le retrait des produits manifestement abandonnés ou périmés, dans les conditions définies par l'AGRASC ;
- le nettoyage des parois ;
- le nettoyage des clayettes ;
- le nettoyage des bacs accessibles ;
- le nettoyage des joints ;
- l'essuyage et la remise en état.

L'AGRASC informe ses agents du jour de nettoyage et des règles applicables à l'identification et à la conservation des denrées.

Le titulaire ne peut jeter une denrée qu'en application des consignes fixées par l'AGRASC.

**21.2 Congélateur**

Le nettoyage intérieur du congélateur est réalisé selon la fréquence prévue dans l'annexe au CCTP.

Un dégivrage complet est réalisé deux fois par an et chaque fois que son état le rend nécessaire, après programmation avec l'AGRASC.

Les denrées sont préalablement retirées par l'AGRASC.

**Article 22 – Entretien des sols**

Les méthodes de nettoyage doivent être adaptées à la nature des revêtements.

**22.1 Moquette**

La moquette fait l'objet :

- d'une aspiration régulière ;
- d'un shampoing deux fois par an ;
- d'un détachage localisé lorsque cela est nécessaire.

Le shampoing est compris dans le prix forfaitaire.

Les interventions sont programmées avec l'AGRASC afin de limiter la gêne occasionnée.

Le détachage courant des petites salissures relève de l'entretien normal.

Un détachage nécessitant un procédé spécifique ou une intervention approfondie peut relever d'une prestation ponctuelle prévue au BPU.

**22.2 Parquet**

Le parquet fait l'objet :

- d'une aspiration ou d'un dépoussiérage adapté selon la fréquence prévue dans l'annexe du CCTP ;
- de l'utilisation de produits compatibles avec le revêtement.

Le nettoyage humide courant du parquet n'est pas prévu. En cas de salissure localisée nécessitant une intervention humide, le titulaire utilise une quantité d'eau strictement limitée et un produit compatible avec le revêtement. Le titulaire prend toutes les précautions nécessaires pour éviter les gonflements, auréoles, décolorations ou dégradations.

**22.3 Carrelage et autres sols durs**

Les sols durs sont :

- balayés ou aspirés ;
- lavés selon la fréquence prévue ;
- traités avec un produit adapté ;
- laissés sans trace ni résidu.

**22.4 Plinthes**

Les plinthes sont dépoussiérées et nettoyées selon la fréquence prévue dans l'annexe et chaque fois que leur état le justifie.

**Article 23 – Terrasse**

La terrasse comprend un sol en lattes et du mobilier.

Le titulaire assure notamment :

- le ramassage des déchets ;
- le balayage ou l'aspiration du sol ;
- l'enlèvement des feuilles et dépôts ;
- le nettoyage des taches accessibles ;
- l'essuyage et le nettoyage du mobilier ;
- le signalement de toute dégradation.

Les fréquences sont modulées en fonction de la saison et précisées dans l'annexe au CCTP.

Un nettoyage approfondi est réalisé selon la fréquence prévue dans l'annexe.

Le candidat indique dans son offre :

- la méthode proposée ;
- les matériels utilisés ;
- les précautions prises pour protéger le revêtement ;
- les modalités d'évacuation des eaux.

Le nettoyage à haute pression ne peut être utilisé qu'après vérification de sa compatibilité avec :

- les lattes ;
- les joints ;
- l'étanchéité ;

- les dispositifs d'évacuation des eaux.

Son utilisation est soumise à l'autorisation préalable de l'AGRASC.

**Article 24 – Vitrerie**

Le nettoyage de la vitrerie extérieure et des fenêtres est exclu du marché.

Sont toutefois compris dans les prestations courantes :

- l'enlèvement des traces de doigts sur les portes vitrées intérieures directement accessibles ;
- le nettoyage des autres petites surfaces vitrées intégrées au mobilier ou aux aménagements intérieurs, lorsqu'ils ne nécessitent aucun matériel particulier.

Aucune prestation en hauteur ou nécessitant un équipement spécialisé ne doit être exécutée.

**Article 25 – Stockage des produits et matériels**

L'AGRASC met à disposition du titulaire un espace de stockage dans la limite des possibilités du site.

Le titulaire :

- maintient cet espace propre et rangé ;
- respecte les règles de stockage des produits ;
- sépare les produits incompatibles ;
- conserve les fiches de données de sécurité ;
- ne stocke aucun produit non déclaré ;
- ne laisse aucun matériel dans les circulations ;
- maintient les accès libres ;
- retire ses produits, consommables, distributeurs et matériels à la fin du marché, sauf accord contraire.

Aucun produit ou matériel ne doit être laissé sans surveillance dans un espace accessible aux agents.

**Article 26 – Eau, électricité et utilisation des équipements**

L'AGRASC met gratuitement à disposition l'eau et l'électricité nécessaires à l'exécution des prestations.

Le titulaire veille à :

- limiter les consommations ;
- éviter tout éclairage inutile ;
- ne pas laisser couler l'eau ;
- éteindre les lumières à la fin de l'intervention ;
- ne pas utiliser les équipements de l'AGRASC.

L'usage des ordinateurs, téléphones, photocopieurs, machines à café et autres équipements de l'AGRASC est interdit au personnel du titulaire, sauf autorisation expresse.

**Article 27 – Accès et sécurité des locaux**

Les moyens d'accès remis au titulaire restent la propriété de l'AGRASC.

Le titulaire est responsable :

- des clés ;
- des badges ;
- des codes ;
- de leur utilisation ;
- de leur conservation ;
- de leur restitution.

Toute perte, détérioration, utilisation anormale ou divulgation est immédiatement signalée à l'AGRASC.

Les frais résultant directement d'une faute ou d'une négligence du titulaire peuvent être mis à sa charge.

Après chaque intervention, le personnel doit notamment :

- refermer les fenêtres ouvertes ;
- éteindre les éclairages inutiles ;
- fermer les portes ;
- remettre en place le mobilier déplacé ;
- respecter les consignes relatives aux alarmes ;
- signaler toute anomalie.

**Article 28 – Confidentialité et discrétion**

Le personnel du titulaire intervient dans des locaux susceptibles de contenir des informations confidentielles.

Il lui est notamment interdit :

- de consulter un document ;
- d'ouvrir un meuble fermé ;
- de déplacer un dossier sans nécessité ;
- d'utiliser un équipement informatique ;
- de photographier ou filmer les locaux ;
- de communiquer à un tiers une information confidentielle ou sensible obtenue à l'occasion des prestations ;
- d'accéder à une zone sans rapport avec sa mission.

Le titulaire informe son personnel de ces obligations et veille à leur respect.

Il demeure responsable des manquements commis par ses agents ou sous-traitants.

Ces obligations se poursuivent après la fin du marché pour toutes les informations dont le caractère confidentiel ou sensible le justifie.

**Article 29 – Signalement des anomalies**

Le personnel du titulaire signale sans délai toute anomalie constatée, notamment :

- une fuite ;
- un dégât ;
- une détérioration ;
- un équipement sanitaire défectueux ;
- une odeur anormale ;
- une présence de nuisibles ;
- une difficulté d'accès ;
- un risque pour la sécurité ;
- un dysfonctionnement d'un distributeur ;
- une consommation anormale de consommables.

Le signalement précise, dans la mesure du possible :

- la zone concernée ;
- la date et l'heure ;
- la nature de l'anomalie ;
- son degré d'urgence apparent ;
- les éventuelles mesures conservatoires prises.

Le titulaire ne procède pas à une réparation qui ne relève pas de ses prestations, sauf mesure conservatoire urgente destinée à éviter une aggravation du dommage.

**Article 30 – Mise en place des prestations**

Avant le démarrage du marché, une réunion de cadrage est organisée entre l'AGRASC et le titulaire.

Elle porte notamment sur :

- les interlocuteurs ;
- les accès ;
- les horaires ;
- le planning ;
- la liste du personnel ;
- les remplacements ;
- le plan de prévention ;
- les produits et matériels ;
- les consommables ;
- les distributeurs ;
- la transition avec le titulaire sortant ;
- les modalités de suivi des présences ;
- les outils de liaison ;
- les contrôles ;
- les prestations périodiques ;
- les modalités de traitement des demandes urgentes.

Un état des lieux contradictoire est établi.

Le titulaire transmet avant le démarrage :

- la liste du personnel ;
- les coordonnées de ses interlocuteurs ;
- les fiches techniques et fiches de données de sécurité ;
- la liste des matériels ;
- le planning initial ;
- les modalités de suivi des présences ;
- le protocole de remplacement des absences.

**Article 31 – Cahier de liaison et communication**

Le titulaire met en place un outil de liaison permettant d'assurer la communication et la traçabilité des échanges.

Cet outil peut être matérialisé ou dématérialisé.

Il permet notamment :

- de transmettre une demande ;
- de signaler une anomalie ;
- d'enregistrer une réclamation ;
- de confirmer la prise en charge ;
- de tracer l'intervention corrective ;
- d'indiquer la date de clôture de la demande.

Le titulaire consulte cet outil chaque jour ouvré.

Il accuse réception :

- dans la journée ouvrée pour une demande courante ;
- dans un délai maximal de deux heures ouvrées pour une demande qualifiée d'urgente.

Pour une demande courante, le titulaire transmet une réponse ou une proposition de traitement dans un délai maximal d'un jour ouvré.

Pour une demande urgente, le titulaire transmet une réponse ou une proposition de traitement dans un délai maximal de quatre heures ouvrées.

L'absence répétée de réponse ou de prise en compte constitue un manquement contractuel.

**Article 32 – Autocontrôles du titulaire**

Le titulaire met en place un dispositif d'autocontrôle portant notamment sur :

- la présence des agents ;
- le respect des horaires ;
- le respect des fréquences ;
- la propreté des bureaux ;
- la propreté des sanitaires ;
- la propreté de la cuisine et de la cafétéria ;
- l'état des sols ;
- la collecte des déchets ;
- les consommables ;
- les remplacements ;
- le traitement des réclamations ;
- les actions correctives.

La méthode et la fréquence des autocontrôles sont précisées dans le cadre de réponse technique.

Le titulaire conserve les comptes rendus de ses autocontrôles pendant toute la durée du marché et les transmet à l'AGRASC à première demande.

**Article 33 – Contrôle par l'AGRASC**

L'AGRASC peut procéder à tout moment à des contrôles de la bonne exécution des prestations.

Ces contrôles peuvent être :

- programmés ;
- contradictoires ;
- inopinés.

Ils portent notamment sur :

- la réalisation effective des prestations ;
- leur qualité ;
- le respect des fréquences ;
- les moyens humains et matériels mobilisés ;

- la présence des agents ;
- l'approvisionnement en consommables ;
- la réactivité du titulaire ;
- la mise en œuvre des actions correctives.

À l'issue du contrôle, la prestation peut être qualifiée de :

- conforme ;
- insuffisante ;
- non conforme ;
- non réalisée.

Les constats peuvent donner lieu :

- à une demande de remise en conformité ;
- à une reprise de la prestation ;
- à une réfaction ;
- à l'application des pénalités prévues au CCAP.

L'absence du représentant du titulaire ne fait pas obstacle à la réalisation d'un contrôle, dès lors qu'il a été régulièrement informé lorsqu'un contrôle contradictoire était prévu.

**Article 34 – Reprise et correction des prestations**

Toute prestation insuffisante, non conforme ou non réalisée doit être corrigée sans facturation supplémentaire.

Le délai maximal de remise en conformité est fixé à vingt-quatre heures, sauf délai plus court imposé par l'urgence ou la nature de la prestation.

Sont notamment considérées comme urgentes les anomalies concernant :

- un sanitaire ;
- une rupture de consommable ;
- une salissure importante dans la cuisine ;
- un déchet présentant un risque ;
- une fuite ou un incident susceptible d'aggraver une dégradation.

Pour ces anomalies , le titulaire accuse réception de la demande dans un délai maximal de deux heures ouvrées et procède à la remise en conformité dans un délai maximal de quatre

heures ouvrées, sauf délai différent fixé par l'AGRASC en fonction de la nature ou de la gravité de l'incident.

La réalisation d'une prestation corrective ne dispense pas le titulaire de l'application éventuelle des pénalités ou réfactions prévues par les autres pièces du marché.

Une prestation corrective ne se substitue pas à la prestation normalement programmée.

**Article 35 – Réunions de suivi**

Une réunion de suivi est organisée :

- au cours du premier mois d'exécution ;
- puis au minimum une fois par an ;
- chaque fois qu'une difficulté importante le justifie.

Les réunions portent notamment sur :

- la qualité des prestations ;
- les contrôles ;
- les réclamations ;
- les absences et remplacements ;
- les consommables ;
- les interventions ponctuelles ;
- les actions correctives ;
- les évolutions du besoin ;
- les propositions d'amélioration.

Le titulaire participe aux réunions et fournit les éléments nécessaires au suivi.

Un compte rendu est établi par l'AGRASC ou par le titulaire, selon les modalités arrêtées lors de la réunion de démarrage.

**Article 36 – Protection de l'environnement**

Le titulaire met en œuvre des pratiques permettant :

- de limiter les consommations d'eau ;
- de limiter les consommations d'électricité ;
- d'éviter le surdosage des produits ;

- de réduire les déchets d'emballage ;
- de privilégier les produits concentrés ou écolabellisés ;
- de respecter les dispositifs de tri ;
- de limiter les nuisances sonores ;
- de sensibiliser son personnel aux écogestes.

Le titulaire veille à ne pas rejeter les eaux usées dans les réseaux d'eaux pluviales ou dans les espaces extérieurs.

Les engagements environnementaux acceptés dans le cadre de l'offre du titulaire deviennent contractuels.

**Article 37 – Prestations exclues**

Sont exclues du marché :

- la vitrerie extérieure ;
- les travaux en hauteur nécessitant des équipements spécialisés ;
- le nettoyage des équipements informatiques ;
- le déplacement de dossiers et documents ;
- la manutention lourde ;
- l'évacuation de déchets dangereux ;
- la désinsectisation ;
- la dératisation ;
- les opérations de désinfection spécialisée ;
- les interventions consécutives à un sinistre majeur ;
- les travaux relevant d'un autre corps de métier.

Les prestations énumérées au présent article sont exclues du périmètre du marché et ne peuvent faire l'objet d'un bon de commande.

Toute autre prestation non comprise dans le forfait ne peut être exécutée que si elle figure au BPU et fait l'objet d'un bon de commande régulièrement émis par l'AGRASC

**Article 38 – Fin du marché et continuité des prestations**

À l'approche du terme du marché, le titulaire coopère avec l'AGRASC afin de permettre une transition sans interruption de service.

Il est notamment tenu :

- de poursuivre les prestations jusqu'au dernier jour du marché ;
- de maintenir les consommables en quantité suffisante ;
- de restituer les badges, clés et moyens d'accès ;
- de retirer ses produits et matériels ;
- de remettre les espaces de stockage en état ;
- de coordonner le retrait de ses distributeurs avec l'installation de ceux du nouveau titulaire ;
- de transmettre les informations nécessaires à la continuité des prestations et le cas échéant, à la reprise du personnel, dans le respect de ses obligations légales et contractuelles.

Aucun équipement indispensable à l'usage des sanitaires ne doit être retiré sans coordination préalable avec l'AGRASC.