Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

SECRETARIAT GENERAL COMMUN

MARCHES PUBLICS DE SERVICES

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRE (CCTP)

POUVOIR ADJUDICATEUR (PA)

SECRÉTAIRE GÉNÉRAL DE LA PRÉFECTURE DE MAYOTTE

REPRÉSENTANT DU POUVOIR ADJUDICATEUR (R.P.A)

Préfecture de Mayotte

OBJET DE LA CONSULTATION

Marché n°2026-22SGC976
Relance LOT 7 INSEE - Marché de réalisation de prestations de nettoyage et d'entretien des sites et des vitres pour les services de l'Etat dans la région/département de Mayotte

CODE C.P.V

Services de nettoyage de bâtiments - 909 112 00-8
Services de nettoyage de vitres - 909 113 00-9
Services de nettoyage de bureaux - 909 19 200-4

DATE ET HEURE LIMITES DE REMISE DES OFFRES

Date et heure limites de réception : le 02/10/ 2026 à 12h00

PROCÉDURE DE PASSATION

Le présent marché public est passé selon une procédure adaptée conformément aux articles R. 2123-1 et R. 2123-4 à 2123-7 du Code de la Commande Publique.

SOMMAIRE

ARTICLE 1 : Objet du marché3

ARTICLE 2 : Caractéristiques principales du marché3

2.1 Ouvrage pris en charge4

2.2 Equipement non pris en charge5

ARTICLE 3 : Périmètre de la consultation5

ARTICLE 4 : Lieu d'exécution6

ARTICLE 5 : Organisation et exécution de la prestation6

5.1 Nature et des détails des prestations6

5.2 Moyens du titulaire9

5.3 Plan de démarrage11

5.4 Réunion de lancement12

5.5 Condition d'exécution12

5.6 Service minimum12

5.7 Modification de la consistance des prestations13

ARTICLE 6 : Date et horaires d'intervention13

6.1 Conditions générales13

6.2 Horaires13

ARTICLE 7 : Principes de base14

7.1 Qualité du nettoyage14

15

7.3 Organisation des prestations sur site16

7.4 Provenance et qualité du matériel17

7.5 Modification du volume et/ou la nature des surfaces à nettoyer17

ARTICLE 8 : Dégradation17

ARTICLE 9 : Traçabilité et qualité18

ARTICLE 10 : Hygiène et sécurité18

10.1 Sécurité du personnel18

10.2 Plan de prévention18

ARTICLE 1 : Objet du marché

Les stipulations du présent Cahier des clauses techniques particulières (CCTP) concernent :

La réalisation de prestations de nettoyage et d'entretien des sites et des vitres pour les services de l'INSEE dans la région/département de Mayotte.

ARTICLE 2 : Caractéristiques principales du marché

Le marché porte sur des prestations de services.

Conformément aux articles L.2113-6 et L.2113-7 et suivants du code de la commande publique, une convention de groupement permanente est conclue entre la Préfecture de Mayotte et les services de l'État présents à Mayotte.

Le marché est assorti d'une obligation de résultat.

Le titulaire garantit les résultats fixés au présent document et met en œuvre, de sa propre autorité et sous sa seule responsabilité, tous les moyens compatibles avec l'activité de l'administration et qu'il juge utiles pour l'accomplissement de sa mission.

En conséquence, tous les moyens et modalités décrits dans le présent CCTP, ou tous les documents qui y sont cités, ne sont que des moyens minimaux nécessaires au titulaire pour satisfaire à ses obligations. Le respect de ces moyens ne peut suffire au titulaire pour se dégager de sa responsabilité qui reste pleine et entière.

Les moyens décrits dans le présent document ne sont donc pas limitatifs. Les fréquences des prestations sont quant à elles minimales.

Le titulaire apporte toute solution aux insuffisances constatées dans les délais fixés par le responsable de site.

D'une manière générale, le titulaire garantit au responsable de site :

- Le maintien en parfait état de propreté et d'hygiène des locaux dans le respect des objectifs de résultats fixés au présent marché, notamment des critères d'aspect, de confort, de propreté et d'hygiène
- Le respect des règlements d'hygiène et de sécurité
- La recherche permanente et optimale pour l'amélioration des résultats, par la mise en place et l'utilisation des ressources
- La continuité de service.

Pour se libérer de son obligation de résultat, il assure les prestations avec les moyens matériels et un calendrier d'intervention adaptés :

- À la nature des équipements et des revêtements à entretenir
- À leur état
- À la fréquentation des lieux.

En complément des surfaces fournis en annexe, le titulaire est réputé, notamment par la **visite obligatoire** préalable à la remise de son offre, avoir une parfaite connaissance :

- De la constitution des bâtiments
- Des contraintes dues à leur destination
- De la consistance des équipements et installations dont il doit assurer la propreté
- Des conditions particulières d'accès liées à la sécurité et à la spécificité des bâtiments.

Il aura notamment vérifié les surfaces indiquées à titre indicatif (superficie des locaux…)

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

Les surfaces des locaux sont indiquées dans les documents de la consultation. Elles sont données à titre indicatif et n'ont donc pas une valeur contractuelle. Aussi, le titulaire est réputé avoir vérifié ces données avant d'établir son offre.

Le titulaire ne peut se prévaloir de la méconnaissance ou de l'insuffisance d'informations sur le bâtiment ou ses installations, ou faire état ultérieurement d'une erreur, omission ou imprécision quelconques, pour ne pas accomplir tout ou partie des prestations nécessaires à l'accomplissement total de sa mission définie dans les documents de la consultation.

Il demeure seul responsable des erreurs qui peuvent se produire soit de son fait, soit par manque de vérification des divers documents contractuels.

Les inexactitudes qui peuvent être évoquées après la passation du marché ne remettent en cause, en aucun cas, le prix global arrêté.

2.1 Ouvrage pris en charge

Les prestations concernent l'ensemble des locaux intérieurs et certains extérieurs. Les extérieurs se limitent aux terrasses accessibles aux agents, coursives, escaliers, parvis, cours intérieures y compris parkings, espaces de circulation et abords extérieurs des bâtiments. Les ouvrages et équipements pris en charge sont les suivants :

- Sols : tous revêtements et tous équipements intégrés
- Murs : toutes surfaces intérieures, colonnes et piliers, moulures et éléments du décor, équipements intégrés aux murs (ex : interrupteurs, ...), tous revêtements muraux
- Escaliers : tous escaliers intérieurs et extérieurs, mains courantes, marches
- Luminaires : lanterneaux, luminaires accessibles sans matériel d'élévation
- Miroiteries
- Fermetures : fenêtres, chassis, portes, portes-fenêtres, portes placards techniques ou non, trappes de visite, dormants et ouvrants de serrurerie, embrasures, poignées de portes, mains courantes, garde-corps, ferronnerie, chambranles et appuis, stores et rideaux, pare-soleil
- Equipements techniques (hors locaux techniques) : dépoussiérage goulottes de câbles, canalisations, tuyaux apparents, gaines, vannes, apparents
- Tous équipements standards : tous types de meubles fixes ou mobiles et sièges, banquettes, estrades, rayonnages, bibliothèques, interrupteurs, appareils divers de sécurité ou de surveillance, signalisations intérieures et extérieures
- Ascenseurs et monte-charges

- Equipements sanitaires : lavabos, éviers, paillasses, urinoirs, toilettes, douches, y compris robinetterie, revêtements muraux et sols
- Equipements cuisine en surface, le cas échéant
- Vitrerie : vitres intérieures et extérieures si accessibles.

Les ouvrages sont considérés comme accessibles, s'ils peuvent être atteints par un agent restant au sol et équipé d'une perche. Ils ne devront en aucun cas nécessiter l'installation d'un échafaudage, l'utilisation d'une échelle ou d'une nacelle.

2.2 Equipement non pris en charge

Sont exclus de ce marché :

- Les locaux techniques : génie climatique, électricité courants forts, groupes électrogènes, machineries d'ascenseur, bouches de soufflage ou de reprise
- Les équipements de bureautique : équipements informatiques et péri-informatiques
- Les équipements inaccessibles (notamment certains luminaires ou vitreries).

ARTICLE 3 : Périmètre de la consultation

Les services bénéficiaires concernés par le présent marché sont les services de L'INSEE dans la région de Mayotte

Le marché s'exécute dans le cadre d'un groupement de commandes conformément aux articles L.2113-6 à L.2113-8 du Code de la Commande Publique (CCP) avec les organismes suivants :

Dans le cadre de la politique de soutien en matière de commande publique apportée par le Secrétariat Général Commun (SGC) aux divers services de l'État implantés à Mayotte, un groupement de commandes a été constitué entre la Directrice du Secrétariat Général Commun et le directeur de la DAAF, de la DEETS, de la DEALM, de la DAC, et le secrétaire général de la préfecture.

La Coordonnatrice de ce groupement de commandes est la Directrice du Secrétariat Général Commun de Mayotte.

Elle s'engage à :

- La passation de la procédure ;
- Signer le(s) accord cadre(s) et à le(s) notifier ;
- Rédiger tous actes juridiques qui incombe lors de l'exécution de(s) accord cadre(s) ; - notifier la non reconduction ou la résiliation de (s) accord cadre(s).
-

Chaque membre du groupement s'engage à :

- Suivre la bonne exécution de son marché ;
- Appliquer les pénalités et les réfactions ;

De plus, la dénonciation, la résiliation des accords-cadres sont soumis à l'approbation unanime de tous les membres du groupement intéressés.

ARTICLE 4 : Lieu d'exécution

INSEE	Insee - Centre d'affaire Kinga – KAWENI - Bâtiment C - 2e étage – Mamoudzou

ARTICLE 5 : Organisation et exécution de la prestation

Toutes ces opérations préalables au début d'exécution du marché font partie de son coût forfaitaire et ne s'auraient faire l'objet de facturation supplémentaire.

5.1 Nature et des détails des prestations

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

Les prestations sont principalement :

- Le ménage général des locaux, des équipements, du mobilier et de la vitrerie
- L'enlèvement des déchets
- La fourniture et la mise en place de produits d'entretien et des produits sanitaires : consommables hygiène, distributeur papier et savon, …

5.1.1 Nettoyage général des bâtiments

Le nettoyage des bâtiments consiste à effectuer l'ensemble des prestations détaillées à l'annexe 1 du CCTP sur l'ensemble des ouvrages listés ci-dessus. Leurs modalités d'exécution sont précisées à l'article 5 du présent document.

5.1.2 Nettoyage de la vitrerie

Le nettoyage de la vitrerie s'entend à l'intérieur et à l'extérieur, sauf vitres inaccessibles définies précédemment. Il comprend également le bâti et les rebords de fenêtres.

Pour assurer cette prestation, le titulaire fournit l'ensemble des équipements nécessaires selon les bâtiments objets du présent marché, notamment en termes de moyens pour accéder aux vitres accessibles mais élevées (perche). L'utilisation de ces moyens est comprise dans le prix forfaitaire global.

Lorsqu'il intervient à l'intérieur des locaux, le titulaire prend toutes les dispositions matérielles qu'il jugera nécessaires pour ne pas détériorer les installations, qui ne devront pas être utilisées comme supports. Toutes les précautions sont prises pour que l'état des meubles, immeubles, aménagements, machines, ... ne soit pas altéré par les opérations de nettoyage des vitres.

Le titulaire doit laisser les locaux propres et veiller à essuyer toute marque de produit sur les sols ainsi que sur les meubles et les rebords de fenêtre.

NOTA : Pour la prestation de nettoyage des vitreries, les surfaces sont indiquées à titre d'information

Le candidat devra lors de la visite obligatoire contrôler les surfaces à nettoyer et l'ensemble des moyens qu'ils se proposent de mettre en œuvre en vue de réaliser les opérations conformément aux spécifications décrites dans les documents du marché.

5.1.3 Gestion des déchets

Elle consiste à :

- Collecter les déchets
- Vider les poubelles
- Nettoyer les poubelles de bureau et sanitaire
- Nettoyer les poubelles containers et leur local

Le titulaire assure quotidiennement l'enlèvement des déchets. Ceux-ci sont ramassés dans les locaux prévus à cet effet. Les déchets de bureau autres que ceux contenus dans les corbeilles à papier (cartons encombrants, documents périmés, …) ne sont enlevés que sur indication particulière.

Les déchets des locaux sanitaires, de service sont enlevés préalablement à toute opération de nettoyage.
Le titulaire assure la collecte des déchets générés par ses actions de nettoyage et leur évacuation dans le respect de la réglementation en vigueur.

Note : Pour certains bâtiments en fonction de la fréquentation, le titulaire doit prévoir un passage supplémentaire pour l'enlèvement des déchets dans les locaux sanitaires entre 12h et 13h

Les déchets issus de la maintenance technique ne sont pas pris en charge par le titulaire du marché de nettoyage.

Pour les sites au sein desquels un tri sélectif des déchets est mis en place, le titulaire devra respecter les consignes du directeur du site.

Les heures de collecte des déchets seront à définir avec les directeurs de site.

Le titulaire assure le nettoyage et la sortie des poubelles selon la fréquence de ramassage des ordures par les services de la ville.

5.1.4 Fourniture consommables et approvisionnement produits sanitaires

L'acheteur mets à disposition auprès du titulaire les consommables ci-après :

- Papier toilette
- Essuie-main
- Sac poubelle
- Savon lave main – Le savon liquide pourra être remplacé par un produit bactéricide et virucide en cas de situation de pandémie

L’approvisionnement des blocs sanitaires (pastilles pour urinoirs, bloc WC, désodorisant ou odorisant…) sera assuré par le titulaire et font partie de son offre.

Une attention particulière sera portée sur le réassort. Le titulaire devra anticiper les ruptures, organiser une gestion optimale des stocks qui lui seront fournis et rendre compte au gestionnaire du site. Les produits manquants devront systématiquement être remplacés. L’acheteur ne doit, en aucun cas, constater une rupture de stock des fournitures qui sont à sa charge.

Les modalités de distribution de ces fournitures seront déterminées lors de la réunion de démarrage.

5.1.5 Fourniture de produits d’entretien pour les prestations de nettoyage

Au titre du forfait, le titulaire fournit tous les produits d’entretien et fournitures nécessaires à l’exécution des prestations de nettoyages décrit dans l’annexe 1 du présent CCTP. Tout comme les produits sanitaires, ils seront stockés dans un local mis à disposition du titulaire par le responsable de site.

Ces produits doivent être de première qualité, non corrosifs et adaptés aux surfaces à nettoyer et à entretenir et ne pas provoquer d’allergies en particulier pour les moquettes. Leur efficacité doit être reconnue tout en limitant leur impact sur l'environnement.

Une attention particulière sera portée sur le choix de ces produits dans les domaines suivants :

- Utilisation des produits utilisés en zone alimentaire
- Locaux sanitaires : utilisation de produits désinfectants / antibactériens
- Téléphones : les produits utilisés pour le nettoyage ne devront pas détériorer les combinés
- Vitrerie : les produits utilisés doivent être dégraissants, adaptés aux joints et aux menuiseries.

Le titulaire fournit à chaque responsable de site dans le mois après notification de son marché :

- La liste des produits proposés pour l’exécution des prestations
- Une notice détaillant la provenance, l’origine et la composition de chaque produit (fiche produit)
- Un procès-verbal d’essai précisant notamment le potentiel d’hydrogène (PH) et certifiant la conformité de chacun des produits à la réglementation en vigueur en matière de biodégradabilité des éléments tensioactifs
- Un échantillon référencé de ces produits.

Le responsable de site se réserve le droit d’interdire les produits dont l’utilisation lui paraît susceptible de provoquer des dégradations, ou de compromettre la sécurité des usagers. Le titulaire est tenu de remplacer, à ses frais, tout produit refusé.

Toute modification ultérieure des produits et de leur qualité est soumise à l’accord préalable du responsable de site.

En outre, chaque représentant des sites bénéficiaires procèdera à des contrôles réguliers afin de s'assurer que le titulaire emploie effectivement les matériels et produits annoncés dans le mémoire technique dans le cadre des mesures environnementales.

En cas de manquements récurrents constatés, il pourra être fait application de pénalités conformément à l'article 19 du CCAP.

5.2 Moyens du titulaire

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

- Du responsable technique et administratif (RTA)
- D'un chef d'équipe œuvrant ou non (à préciser dans l'offre)
- D'agents de nettoyage

L'équipe doit pouvoir être augmentée pour faire face aux opérations de nettoyage exceptionnelles. Le chef d'équipe et les agents de nettoyage sont désignés par le titulaire avec l'agrément préalable du responsable de site.

5.2.1 Le responsable technique et administratif

La durée de la présence du RTA sur le site et la durée totale d'affectation du RTA au présent marché sont fixées par le titulaire dans son offre. Il est présent au moins deux heures par mois sur chaque site mais doit être joignable en permanence sur les horaires d'ouverture des sites.

Le RTA est l'interlocuteur direct des responsables de site ou son représentant pour les questions administratives et techniques.
Son rôle consiste à :

- Prendre connaissance au moins une fois par mois des informations concernant l'exécution des prestations
- Encadrer, coordonner et contrôler les actions du titulaire et les interventions des éventuelles entreprises sous-traitantes
- Organiser les actions de nettoyage périodiques en s'assurant qu'elles sont réalisées conformément au planning prévisionnel
- Contrôler le respect des règlements de sécurité et d'hygiène, et des consignes données par le responsable de site
- Etablir des rapports trimestriels et des rapports spécifiques aux évènements inattendus
- Régler les problèmes d'ordre technique, les améliorations à la demande des responsables de site ou à sa propre initiative
- Représenter le titulaire aux réunions
- Tenir à jour les différents documents visés au marché
- Assurer la gestion financière du marché et encadrer le personnel
- Assister le responsable de site

5.2.2 Le chef d'équipe

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

- Effectue une ronde quotidienne exhaustive des locaux et rend compte de ses constatations au RTA
- Contrôle l'exécution des tâches
- Prend connaissance des informations notées sur le cahier de liaison
- Encadre les agents et répartit les tâches à partir des directives des plannings établis par le RTA en accord avec le responsable de site.

Il est précisé que dans le cas où le chef d'équipe est œuvrant, toutes les prestations décrites ci-dessus doivent être impérativement exécutées, en particulier la ronde et le contrôle des tâches.

5.2.3 Les agents d'exécution

Chaque agent d'exécution qui accomplit les tâches assignées par le chef d'équipe :

- Est responsable d'un secteur avec les moyens d'accès aux locaux de ce secteur
- Signale toutes anomalies concernant la sécurité des personnes et des biens qu'il peut observer au cours de sa prestation, et toute erreur ou dommage dont il peut être responsable. Il signale, notamment, les dommages concernant les revêtements de sol et de mur nécessitant leur remplacement.

5.2.4 Gestion et identification du personnel

Le personnel d'intervention doit avoir une compétence technique pour l'ensemble des prestations définies dans le présent marché.

Le titulaire est responsable de la qualification et du choix de sa main-d'œuvre. La qualification de tout le personnel intervenant sur le site doit pouvoir être vérifiée par les responsables de site, qui se réservent le droit à tout moment, et sans avoir à le justifier, de demander :

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

Le titulaire devra doter les personnels en activité, y compris le personnel d'encadrement, d'une tenue réglementaire appropriée aux tâches à accomplir, et favorisant l'identification visuelle de leur entreprise.

Aucun agent ne sera admis s'il n'est pas revêtu de son vêtement de travail et des EPI (équipements de protection individuelle), s'il est démuni de son signe distinctif ou s'il présente une tenue négligée.

5.2.5 Remplacement des intervenants

Pour tout changement de personnel en cours de marché, le titulaire doit adresser au responsable de site une demande d'agrément au minimum 15 jours avant la date de début d'intervention.

Qu'il s'agisse d'un remplacement ponctuel (congé, maladie, ...) ou définitif, le personnel remplacé le sera par un personnel de qualification équivalente, agréé par le responsable de site et ayant effectué préalablement à sa prise de poste un stage sur site lui permettant d'appréhender le contexte et les modalités d'exécution de la prestation.

5.2.6 Locaux mis à la disposition du titulaire

Des locaux seront mis à la disposition du titulaire, à titre gratuit. Dans ce cas, le titulaire en assure la surveillance et la maintenance en bon état de propreté. Ces locaux ne peuvent être utilisés que pour l'exécution du marché, sans pouvoir établir d'autres installations fixes ni modifier celles existantes.

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

En cas de dégradation du fait des agents du titulaire, toute remise en état sera à la charge du titulaire.

5.3 Plan de démarrage

5.3.1 Identification du personnel intervenant

Après signature du marché, le personnel d'intervention est nommément désigné par le titulaire. Il doit être agréé préalablement au début de l'exécution des prestations.

A cet effet, le titulaire remet aux responsables de chaque site, au moins 15 jours avant le début de l'intervention, la liste nominative des employés appelés à intervenir, accompagnée des documents suivants :

- Un extrait n°3 du casier judicaire datant de moins d'un mois. De nouveaux extraits sont fournis à chaque reconduction de marché, ainsi qu'à l'occasion de tout changement de personnel
- Une copie de la pièce d'identité

5.3.2 Inspections des sites

Dès la signature du marché, le titulaire contactera les responsables de chaque site dont les coordonnées figurent au règlement de la consultation, afin d'effectuer conjointement une inspection des locaux avant le début de l'exécution de la prestation. A cette occasion, le directeur du site ou son représentant communiquera les consignes liées à l'accès, au fonctionnement de l'administration et toute information utile au déroulement de la prestation.

Il remettra également les moyens d'accès aux bâtiments (clés, badges…)

Le titulaire est responsable de l'utilisation des clés et badges remis à son personnel et de leur garde. Ces clés et badges sont restitués à tout moment sur simple demande du responsable de site.

Toute copie de ces badges ou clés est interdite et peut donner lieu à poursuites et à rupture du marché. Le titulaire est tenu de signaler immédiatement au responsable de site toute perte de clé.

5.3.3 Plan de prévention

Après cette inspection, le titulaire devra présenter aux chefs de services de chaque site concerné un plan de prévention identifiant les risques liés à la co-activité de ses agents et des occupants du site, ainsi que les mesures de prévention qui s'y rapportent.

5.3.4 Mise en place registres

Chaque site sera doté d'un cahier de liaison destiné aux occupants et aux agents du titulaire. Il permettra de consigner toute question ou anomalie constatée.

La mise en place d'une fiche de suivi pour le nettoyage des sanitaires devra être mis en place au démarrage des prestations et signé par l'agent à chaque passage.

5.3.5 Transmissions des plannings

A l'issue de l'inspection d'un site, le titulaire disposera d'un délai d'un mois pour transmettre au directeur le planning annuel des opérations.

5.4 Réunion de lancement

Une réunion préalable d'information est réalisée entre l'acheteur et le titulaire au démarrage du marché. Cette réunion permet de rappeler les objectifs attendus pour l'exécution de ce marché.

Cette réunion préalable est organisée sur le site avec les référents techniques afin que les particularités de chaque site soient bien prises en compte et que les interlocuteurs du titulaire et de l'acheteur soient identifiés.

L'acheteur se réserve le droit de convier le titulaire autant de fois que nécessaire afin de résoudre des problématiques particulières et procéder à des actions correctives

5.5 Condition d'exécution

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

- Des plannings
- De la bonne exécution des tâches
- Des consignes particulières données par le responsable de site.

Les fréquences indiquées en annexe 1 sont minimales et purement indicatives. Elles pourront être adaptées contradictoirement par le titulaire et le responsable de site. Le planning des opérations dont la périodicité est supérieure à la semaine est établi pour une année complète. Ce planning doit être validé par le responsable de site.

Le responsable de site se réserve le droit de modifier cette planification, à charge d'en informer le titulaire. En revanche, sauf accord préalable du responsable de site, le titulaire ne pourra déplacer ou reporter aucune opération de nettoyage

5.6 Service minimum

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

- Nettoyage et approvisionnement des blocs sanitaires
- Collecte et enlèvement des déchets et poubelles
- Sortie et évacuation des conteneurs poubelles.

5.7 Modification de la consistance des prestations

En règle générale, toute modification dans l'exécution des prestations forfaitaires fera l'objet d'une modification formelle du marché (avenant), dans le respect des dispositions des articles R 2194-1 et suivants du code de la commande publique.

Néanmoins, il peut être organisé dans l'enceinte de certaines administrations visées au présent marché des manifestations exceptionnelles (visites officielles, ...).

Lors de ces manifestations, le titulaire peut être amené à bouleverser l'ordonnancement de certaines tâches et/ou renforcer momentanément son équipe en fonction des besoins de la personne publique. Ces circonstances font partie intégrante de la part forfaitaire du présent marché. Le titulaire ne pourra se prévaloir ni d'une modification du marché, ni d'une plus-value financière.

De même, en cas d'événements ponctuels venant affecter les locaux inclus au marché (réfection de peintures, déménagement interne, …), le titulaire adaptera les prestations habituelles en accord avec le responsable de site, sans pour autant modifier l'économie du marché.

ARTICLE 6 : Date et horaires d'intervention

6.1 Conditions générales

Le titulaire a l'obligation de proposer un planning annuel précis tenant compte des plages horaires indiquées ci-dessous ainsi que de la fréquence des actions en annexes. Le planning prévisionnel constitue l'une des pièces de l'offre.

Ce planning deviendra définitif dans le mois suivant le début d'exécution du marché et après validation du pouvoir adjudicateur.

Il est susceptible d'être modifié en tenant compte d'un préavis de 15 jours avant la date de la tâche initialement programmée.

Le non-respect de ces obligations sera soumis à des pénalités.

6.2 Horaires

Prestation de nettoyage des locaux :

Les prestations devront être effectuées sur les 5 jours de la semaine,

A ce titre, et à la vue des superficies, il appartiendra au candidat de proposer une organisation en adéquation avec les horaires demandés.

Toute prestation nécessitant de libérer totalement un bureau, une salle ou tout autre local devra être programmée le matin avant 8 heures.

Prestation de nettoyage des vitreries :

Le nettoyage de la vitrerie peut s'effectuer en journée en tenant compte des salles occupées s'il y a lieu, et les vendredis après-midi.

Toute prestation nécessitant de libérer totalement un bureau, une salle ou tout autre local devra être programmée le matin avant 7 heures.

ARTICLE 7 : Principes de base

7.1 Qualité du nettoyage

La qualité des prestations doit être satisfaite eu égard aux quatre critères suivants :

7.1.1 Aspect

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

7.1.2 Confort

Le confort est l'ensemble des facteurs qui déterminent une sensation de bien-être. Le confort est apprécié au travers des facteurs suivants :

- L'aspect
- Les perceptions olfactives, tactiles et auditives
- La sécurité.

Les prestations ont pour objet d'obtenir :

- L'absence d'odeur : supprimer ou masquer, par l'utilisation de produits appropriés, les mauvaises odeurs dues aux souillures de différentes natures
- L'absence de toucher désagréable des surfaces
- L'absence de bruit intempestif entraînant une perturbation de l'environnement
- L'absence de danger (glissance du sol et toxicité des produits employés).

7.1.3 Propreté

Elle est obtenue par :

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

7.1.4 Hygiène

Elle est assurée par :

- L'assainissement des surfaces et de l'atmosphère
- L'usage de produits non dangereux et non nocifs
- L'absence de pollution et le respect des règlements sur l'environnement
- Le respect du règlement sanitaire.

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

Les contrôles qualitatifs doivent être particulièrement suivis dans ces domaines.

7.2 Le suivi et le contrôle

Afin de s'assurer de la bonne exécution des prestations, titulaire et administration assureront un suivi des interventions et un contrôle qualité des résultats.

Pour l'administration, le suivi et les contrôles qualité seront effectués par le responsable de site ou son représentant.

Le résultat des actions de nettoyage sera apprécié au cours de contrôles effectués conjointement par le responsable du site et le titulaire, ou en l'absence de ce dernier dûment convoqué, selon les quatre critères énoncés ci-dessus.

7.2.1 Suivi et contrôle par le titulaire

Afin d'assurer un suivi de l'exécution des prestations, et de faciliter le contrôle des prestations, le titulaire rédige et fournit à l'administration un compte-rendu trimestriel, basé notamment sur le cahier de liaison, assurant la communication entre les deux parties (passation des consignes ; remontée des problèmes Intervenus…).

A la fin de chaque trimestre, et au plus tard les 10 avril, 10 juillet, 10 octobre et 10 janvier, le titulaire remet à l'administration (responsables de site et service administratif régional) un rapport sur l'exécution du marché au cours du trimestre écoulé (difficultés d'exécution, exécution des prestations forfaitaires, détail des prestations hors forfait, rappels éventuels incidents, …).

En complément de ces dispositifs permettant de s'assurer de la bonne exécution des prestations, le titulaire s'engage à mettre en œuvre un plan d'actions correctives à échéance annuelle, visant à corriger ou à éliminer un ou plusieurs dysfonctionnements déjà rencontrés ou identifiés.

7.2.1 Suivi et contrôle par l'administration

Les opérations de contrôles ayant pour but de constater la correspondance entre les prestations fournies et les spécifications du marché, chaque responsable de site procède aux opérations de vérification en présence du responsable technique et administratif nommé par le titulaire.

Pendant le premier trimestre d'exécution du marché, la fréquence des contrôles contradictoires sera fixée à une fois par mois. Au-delà de cette période, leur fréquence sera fixée par les responsables de chaque site.

Si les résultats d'une ou plusieurs opérations de vérification des prestations dénotent un non-respect du marché, le titulaire fera l'objet de pénalités et devra mettre en place des contrôles internes bi-mensuels jusqu'à validation des résultats par le responsable du site.

Selon la nature des locaux, les exigences varient selon les critères. Elles seront déclinées de la façon suivante :

- Point de vigilance renforcée : 2
- Exigence conforme aux descriptions de l'article 7.1 du présent document : 1
- Sans objet : 0

Zone des prestations	Qualité minimale exigible			
	Aspect	confort	Propreté	Hygiène
Hall d'accueil, circulations, couloirs, escalier, ascenseurs, piliers	2	1	1	2
Bureaux	1	1	1	2
Salle de réunions, de formations	2	2	2	2
Locaux sanitaires	2	1	2	2
Locaux poubelles	1	0	2	2
vitrerie	1	0	1	1
Espaces extérieurs	1	0	1	1
Archives et locaux de stockage	1	1	1	2

Seront considérés comme des manquements :

- le non-respect constaté d'une exigence de niveau 2
- le non-respect de 5 exigences de niveau 1 sur l'ensemble de la grille

Ces manquements actés par procès-verbal du responsable de site, donneront lieu à l'application de pénalités détaillées à l'article 19 du CCAP.

7.3 Organisation des prestations sur site

Les matériaux combustibles, y compris les emballages en papier, carton, bois, matières plastiques, devront être évacués sans délai des lieux d'exécution des prestations intéressées et au plus tard à la fin de chaque vacation, dans un local spécifique à chaque site.

Les cartons devront être pliés et stockés dans un local spécifique à cet usage.

Le titulaire devra éviter toute obstruction ou dégradation des canalisations d'évacuation. Il sera tenu responsable des dégâts occasionnés.

L'acheminement du matériel et des produits nécessaires à l'exécution des prestations devra être effectué selon les itinéraires et les horaires autorisés par les pouvoirs adjudicateurs.

Les engins de manutention utilisés devront être munis de bandages caoutchoutés ou de pneumatique. Le poids des engins devra être compatible avec la résistance des sols, planchers, terrasses.

Le stockage des produits devra être effectué dans les locaux prévus à cet effet. Il sera limité aux quantités requises pour une période d'un mois. Toute précaution devra être prise pour que les produits ne laissent aucune trace sur le sol. Le stockage en vrac de produits pulvérulents sera interdit.

Aucun matériel ou produit ne devra être abandonné en dehors des emplacements autorisés ou laissé sans rangement après chaque intervention, sous peine de leur évacuation sans prévis par les pouvoirs adjudicateurs et aux frais du titulaire.

Les fournitures d'énergie électrique et d'eau nécessaire à l'exécution proprement dite des prestations seront assurées gratuitement par l'acheteur.

Le titulaire devra éviter tout éclairage superflu. En particulier, il veillera à ce que l'éclairage d'un local soit strictement limité au temps nécessaire à l'exécution des prestations de ce local, l'éclairage général d'un ensemble de locaux étant proscrit.

Le titulaire devra également prendre toutes dispositions pour ne pas laisser couler l'eau inutilement.

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

7.4 Provenance et qualité du matériel

Les matériels devront être en parfait d'état d'utilisation.

Tout le matériel défectueux devra être mis hors service et remplacé par le titulaire et à ses frais dans les 48h.

Le prestataire devra assurer un renouvellement de ce matériel dès que nécessaire, c'est-à-dire faire de telle sorte que le matériel utilisé permette un nettoyage efficace et approprié.

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

Le titulaire sera tenu d'adapter son matériel aux caractéristiques de l'alimentation électrique dont il disposera.

Les rallonges, prolongateurs, et fiches seront à fournir par le prestataire. Le calibrage des fusibles et disjoncteurs ne devra en aucun cas être modifié.

Les pouvoirs adjudicateurs se réservent le droit d'interdire les matériels dont l'utilisation sera susceptible de provoquer des dégradations.

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

7.5 Modification du volume et/ou la nature des surfaces à nettoyer

Conformément aux articles L2194-1 et R2194-1, une clause de réexamen est introduite dans le CCAP afin de prendre en compte l'évolution de l'objet du marché.

Cette clause de réexamen pallie l'évolution de l'acheteur et notamment la cession ou L'acquisition de patrimoine. Le titulaire s'engage à intégrer, aux conditions du marché, tout site qui viendrait s'ajouter à ceux initialement prévus dans le cadre de l'évolution dans la gestion du patrimoine (transfert de compétence, acquisition ou location de bâtiments ou équipements etc.).

De même, le titulaire s'engage à accepter le retrait du périmètre du marché de tout site, et ce sans contrepartie financière, dans les cas suivants :

- le transfert de bâtiments ou d'équipements à une autre entité.
- La vente des bâtiments

Conformément à l'article 25 du CCAG-FCS cette clause de réexamen permettra de prendre en charge les conséquences des évolutions induites par des circonstances imprévisibles (notamment financières). Cette clause permettra d'éviter de bouleverser l'économie du marché en cas de conclusion d'un ou plusieurs avenants.

ARTICLE 8 : Dégradation

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

ARTICLE 9 : Traçabilité et qualité

Le titulaire devra mettre à disposition une solution de traçabilité permettant d'informer en temps réel le manager des prises de poste de ses agents :

Heure d'arrivée - Heure de départ - Temps de présence - Ecart sur les temps d'arrivé ou de départ En cas d'absence de l'agent d'entretien, le prestataire devra informer par tous moyens son client dans les 2h qui suivent ;

Le prestataire devra tous les mois transmettre un relevé des heures de pointage au référent de l'acheteur sur site ;

ARTICLE 10 : Hygiène et sécurité

10.1 Sécurité du personnel

Le titulaire devra prendre toutes les dispositions nécessaires pour assurer la sécurité de son personnel dans l'exécution de ses tâches en ce qui concerne l'utilisation du matériel et des produits.

Avant la mise en route du chantier, il y aura une visite des locaux avec identification des risques potentiels.

Le titulaire devra veiller à informer régulièrement son personnel des consignes qui lui auront été communiquées par l'acheteur quant aux précautions à prendre lors des prestations relatives à l'enlèvement des déchets et au nettoyage de certains locaux.

10.2 Plan de prévention

Conformément au décret 92-158 du 20/02/92 fixant les prescriptions en matière d'hygiène et de sécurité applicables aux travaux effectués sur le site d'un client par une entreprise extérieure, le titulaire devra établir, dès notification du marché, un plan de prévention signé contradictoirement par les parties (titulaire du marché et l'acheteur).

Une inspection commune de chaque site sera organisée, permettant notamment d'évaluer les risques et de rédiger le plan de prévention.

Le plan de prévention est signé par le responsable du titulaire, par le représentant de l'acheteur et par le personnel du titulaire après présentation.

Le plan de prévention sera mis à disposition du personnel du titulaire et de l'acheteur.

ARTICLE 11: Annexes

Pour tous les lots :

- Annexe 1 : fréquences minimales de passage
- Annexe 2 : Fiche mensuelle de service fait
- Annexe 3 : Surfaces
- Annexe 4 : Reprise du personnel