MINISTÈRE
DE LA JUSTICE

Liberté
Égalité
Fraternité

MARCHE DE PRESTATIONS DE SERVICES RELATIVES AU NETTOYAGE DES BATIMENTS ET DE LA VITRERIE DES JURIDICTIONS DU RESSORT DE LA COUR D'APPEL DE MONTPELLIER

Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)

Commun à tous les lots

Table des matières

Article 1 – Présentation et objet du marché 5

1.1 – Présentation des sites 5

Article 2 – Finalité des prestations 7

Article 3 – Périmètre des prestations 7

3.1 – Prestations forfaitaires et fournitures associées 10

3.1.1 – Prestations forfaitaires 10

3.1.2 – Consommables associés 10

3.2 – Prestations complémentaires et fournitures associées 11

3.3 – Précisions et Exclusions 11

3.3.1 – Précisions communes aux sites 11

3.3.2 – Prestations de nettoyage des lieux de privation de liberté 14

3.3.3 – Prestations de vitrerie 15

3.3.4 – Prestations de tri et de collecte sélective des déchets 16

3.3.5 – Précisions spécifiques à certains sites 16

3.3.6 – Exclusions 17

3.4 – Description des sites 18

Article 4 – Organisation des prestations 19

4.1 – Mise en place des prestations sur le site 19

4.1.2 – Etat des lieux et mesures de sécurité 20

4.2 – Organisation du travail 20

4.2.1 – Le personnel 20

4.2.1.1 – Personnel d'encadrement 20

4.2.1.2 – Personnel exécutant 21

4.2.1.3 – Remplacement du personnel et gestion des absences 21

4.2.1.4 – Formation des agents 22

4.2.1.5 – Procédure d'agrément du personnel 22

4.2.1.6 – Sensibilisation du personnel à la structure organisationnelle de la justice 23
4.2.2 – Grève et service minimum 24
4.2.3 – Reprise du personnel 24
4.2.4 – Locaux mis à la disposition du titulaire 25
4.2.5 – Accès aux bâtiments 25
4.2.6 – Protection des installations 26
Article 5 – Système d'information 26
5.1 – Définition 26
5.1.1 – Périmètre 26
5.2 – Gestion du Suivi du Nettoyage Assisté par Ordinateur (GSNAO) 28
Article 6 – Suivi et vérification des prestations sur le site 29
6.1 – Documentation 29
6.1.1 – Schéma d'organisation 29
6.1.2 – Planning annuel des prestations 30
6.1.3 – Cahier de liaison 31
6.1.4 – Rapport trimestriel d'activité 31
6.1.5 – Rapport annuel d'activité 32
6.1.6 – Plan de progrès 32
6.2 – Réunions 33
6.2.1 – Réunions de coordination 33
6.2.2 – Réunions annuelles 33
6.3 – Contrôle des prestations 34
6.3.1 – Terminologie 34
6.3.2 – Autocontrôles du titulaire 34
6.3.3 – Contrôles de l'administration 35
6.3.3.1 – Contrôles contradictoires 35
6.3.3.2 – Contrôles inopinés 36
Article 7 – clause environnementale 36

Article 7.1 - Utilisation de produits écologiques 37

Article 7.2 - Tenue des agents d'entretien 37

8.1 – Pénalités encourues à l'issue des contrôles de l'administration 38

8.2 – Pénalités encourues pour manquement à l'exécution des prestations 39

Article 1 – Présentation et objet du marché

Le C.C.T.P. du présent marché est relatif à l'exécution d'un ensemble de prestation de service comprenant le nettoyage des locaux et des abords extérieurs, la vitrerie, la fourniture de produits d'hygiène, la gestion des déchets des juridictions du ressort de la Cour d'appel de Montpellier.

1.1 – Présentation des sites

La tranche ferme du marché se décompose en quatre lots géographiques (19 sites) répartis comme suit :

- **LOT N°1 : JURIDICTIONS DE L'HERAULT**

  - Cour d'appel de Montpellier
    1 Rue Foch
    34023 Montpellier

  - Tribunal judiciaire de Montpellier
    Place Pierre Flotte
    34040 Montpellier

  - Annexe du tribunal judiciaire de Montpellier et tribunal de commerce de Montpellier (Cité Méditerranée)
    9 Rue Tarragone
    34040 Montpellier

  - Immeuble « le Thèbes »
    26, allée de Mycènes
    34960 Montpellier

  - Palais de justice de Béziers (tribunal judiciaire et tribunal de commerce de Béziers)
    93, avenue du Président Wilson
    34500 Béziers

  - Tribunal de proximité de Sète
    RDC Villa d'Este
    220, avenue du Maréchal Juin
    34200 Sète

- Conseil de prud'hommes de Sète
  Plan Joseph Soulet
  34203 Sète

- Service administratif régional
  Quartier Antigone, « les échelles de la ville » 2 place Paul BEC
  34000 Montpellier

- **LOT N°2 : JURIDICTIONS DE L'AUDE**

  - Tribunal judiciaire de Carcassonne
    28, boulevard Jean Jaurès
    11012 Carcassonne

  - Tribunal de commerce de Carcassonne
    34, rue de Strasbourg
    11890 Carcassonne

  - Tribunal judiciaire de Narbonne
    19, boulevard du général de Gaulle
    11100 Narbonne

  - Conseil de prud'hommes et tribunal de commerce de Narbonne
    40, boulevard du général de Gaulle
    11100 Narbonne

- **LOT N°3 : JURIDICTIONS DES PYRENEES ORIENTALES**

  - Tribunal judiciaire de Perpignan
    Place Arago
    66020 Perpignan

  - Annexe du tribunal judiciaire de Perpignan et tribunal de commerce
    5, Boulevard des Pyrénées et 4, Rue André Bosch
    66020 Perpignan

  - Annexe du tribunal judiciaire de Perpignan : quai VAUBAN
    5, quai VAUBAN
    66000 Perpignan

  - Conseil de prud'hommes de Perpignan
    13-15, cours Lazare Escarguel
    66003 Perpignan

  - *Cour d'assise des Pyrénées orientales*
    290 Avenue Jean Paul 2
    66000 Perpignan

- **LOT N°4 : JURIDICTIONS DE L'AVEYRON**

    - Palais de justice de Millau
      2 Boulevard de l'Ayrolle
      12100 Millau

    - Tribunal judiciaire et tribunal de commerce de Rodez
      Palais de justice
      Boulevard de Guizard
      12031 Rodez

Article 2 – Finalité des prestations

Le présent marché est un marché à obligation de résultat. Pour atteindre son obligation de résultat, il appartient au titulaire de :

- Mettre en œuvre tous les moyens humains (ex : effectifs et volume horaire) et matériels (véhicules, produits… etc.) nécessaires à l'atteinte du seuil d'acceptabilité.

- D'assurer l'ensemble des tâches nécessaires au maintien de l'hygiène et de la propreté conformément aux règles de l'art et au présent CCTP.

Le titulaire doit mettre en œuvre son expertise afin de répondre au mieux aux besoins de l'administration en s'adaptant aux contraintes spécifiques de chacun des sites et bâtiments.

Article 3 – Périmètre des prestations

Les prestations de services suivantes devront être assurées :

- Nettoyage des locaux et des abords extérieurs

- Vitrerie

- Gestion et évacuation des déchets

- Approvisionnement et gestion des réceptacles et consommables liés à l'hygiène

L'attention du titulaire est attirée sur le fait que les prestations sont susceptibles d'être différentes selon les sites. Les superficies des sites sont plus ou moins étendues et sont précisées en annexe n°2. Ces éléments sont informatifs, le titulaire prend connaissances des types de surfaces, et des métrages lors des visites de site. Pour chacun des lots, le titulaire devra être en mesure de nettoyer différents types de sols et vitres selon une technique et matériel adaptés, précisés à l'article 3.3 du présent CCTP :

- Moquette/Tapis ;
- Sols textiles floqués ;
- Thermoplastique et assimilé ;
- Carrelage/Marbres et assimilé ;
- Parquet/Bois et assimilé ;
- Ciment/Béton/Bitume et assimilé ;
- Vitres intérieures/extérieures jusqu'à 3 mètres ;

Terminologie des opérations de nettoyage

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

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

Décapage et reprise de l'émulsion protectrice : décapage, puis nouvelle application d'émulsion protectrice et lustrage des revêtements plastiques et durs.

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

Lavage : nettoyage d'un sol avec un produit lavant-cirant ou tout autre produit adapté, soit en travail manuel, soit avec des machines (mono brosse, aspirateur à eau ou auto-laveuse).

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

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

Spray-méthode : opération de nettoyage à sec sur sols lisses avec mono brosse et disque nylon qui permet en même temps de réparer le film de cire par vaporisation

du produit, afin de protéger la surface pour en améliorer l'aspect et la rendre plus facile à nettoyer.

Désinfection : destruction momentanée des microbes indésirables sur les milieux inertes contaminés par l'action d'un produit bactéricide.

Le présent marché prévoit deux types de prestations de propreté :

- Les prestations forfaitaires
- Les prestations hors forfaits (complémentaires)

3.1 – Prestations forfaitaires et fournitures associées

3.1.1 – Prestations forfaitaires

Il s'agit de l'ensemble des prestations récurrentes et de fournitures associées s'exécutant sur un bâtiment.

Les éléments pris en compte dans les prestations forfaitaires sont, notamment, les sols, les parois verticales et horizontales, y compris les parois vitrées, portes et plinthes, les objets meublants et éléments sanitaires sans que cette liste ne soit exhaustive.

Les prestations forfaitaires correspondent aux prestations décrites à l'annexe 1 du présent C.C.T.P.

Elles sont réglées par application du prix forfaitaire prévu par l'annexe A de l'acte d'engagement (Décomposition du Prix Global et Forfaitaire DPGF).

Les prestations dont la périodicité est égale ou supérieure à la mensualité devront être inscrites dans un planning annuel à chaque début d'année d'exécution. La réalisation de chacune de ces prestations devra, systématiquement, faire l'objet d'un récépissé qui sera consigné le jour même dans la GSNAO conformément à l'article 5 du présent CCTP. L 'administration devra pouvoir accéder au récépissé afin de contrôler et valider l'exécution de la prestation.

La non-exécution d'une telle prestation pourra être sanctionnée par la pénalité prévue à l'article 7 du présent CCTP.

Les prestations de nettoyage assurées selon une périodicité inférieure au mois, alternant plusieurs techniques de nettoyage alternatives devront être détaillées lors du lancement du marché, et seront adaptées par l'administration aux besoins des sites.

3.1.2 – Consommables associés

Les fournitures associées concernent, notamment les consommables suivants :

- Le savon liquide
- Le papier hygiénique
- Les essuie-mains

- Les pochettes sanitaires pour l'hygiène féminine
- Les sacs poubelles des conteneurs présents à l'intérieur du bâtiment
- Les assainisseurs d'airs (recharge pour diffuseur automatique ou désodorisant sec)

Le titulaire s'engage à fournir des produits respectueux de l'environnement et de la santé des agents de propreté et des usagers et personnels de l'administration.

Le titulaire est responsable de l'approvisionnement et la gestion des réceptacles et consommables liés à l'hygiène (savon, savon liquide, essuie mains, papier hygiénique…). A ce titre, l'approvisionnement devra se faire sans discontinuité.

Le vidage et l'acheminement des déchets dans les containers prévus à cet effet sont des prestations comprises dans le forfait.

Les consommables doivent s'intégrer dans les supports existants. A défaut, la dépose des anciens appareils et distributeurs, la pose des nouveaux appareils et distributeurs ainsi que leur maintenance sont à la charge du titulaire sans supplément de prix. Il doit respecter les consignes de pose données par le responsable de l'administration. A cet égard, les nouveaux appareils, étant indispensables à l'exécution du service public, seront considérés comme appartenant à l'Administration au terme dudit marché.

3.2 – Prestations complémentaires et fournitures associées

Il s'agit de prestations exceptionnelles complémentaires et/ou de fournitures associées hors forfait demandées en cours d'exécution du marché, pouvant faire suite à un évènement particulier. Ces prestations sont exécutées conformément au bon de commande complémentaire adressé au titulaire sur la base des prix unitaires indiqués dans le DPGF en annexe A de l'Acte d'Engagement.

En tout état de cause, la commande, par l'administration, d'une prestation urgente, devra nécessairement intervenir dans les 24 heures suivant la demande.

Ces prestations sont exécutées conformément aux modalités décrites dans le présent C.C.T.P.

3.3 – Précisions et Exclusions

3.3.1 – Précisions communes aux sites

Nettoyage des sols intérieurs :

- Traitement avec des appareils (monobrosse, autolaveuse, ...) équipés d'accessoires adaptés aux types de surfaces et de déchets et ne détériorant pas les surfaces traitées, permettant l'enlèvement des taches, chewing-gums, étiquettes autocollantes, etc.
- Les détergents et produits utilisés doivent avoir un PH en rapport avec les qualités et caractéristiques du matériau pour éviter toute agression chimique,
- Revêtement non textile, caoutchouc, PVC, thermoplastique, liège, peinture : dépoussiérage sec par aspiration et balayage humide, spray-méthode, métallisation, tous traitements selon nature exacte du revêtement et recommandations du fabricant.
- Tapis brosses : aspiration
- Shampouinage et le détachage des moquettes.
- Sols pierre : dépoussiérage humide, lavage et lustrage des sols, cristallisation. La brillance ou la matité du sol pierre requise doit être obtenue en mettant en œuvre tous les moyens nécessaires.
- Parquet flottant : dépoussiérage, lustrage, et entretien
- Lavage des sols carrelés dans les sanitaires, y compris les joints.

Précisions complémentaires : sur les sols encaustiqués, le dépôt de cire devra être parfaitement homogène. Les sols ne devront pas être glissants. Après lustrage, l'aspect du sol devra être uniforme. Aucune éclaboussure, ni rayure, ne devra être faite sur les murs, meubles ou matériel des locaux.

Le rinçage ne devra laisser ni traces, ni auréoles.

Le nettoyage des escaliers, marches et contremarches :

- Dépoussiérage et nettoyage selon le type de revêtement
- Désinfection des mains-courantes
- Enlèvement des toiles d'araignées
- Nettoyage et désinfection des balustrades

Le nettoyage des murs et plafonds :

- Les murs, cloisons et plafonds, quels que soient leurs revêtements, sont dépoussiérés.

- Les murs des sanitaires sont désinfectés
- Enlèvement des toiles d'araignées
- Toutes surfaces horizontales, charpentes, poutres : dépoussiérage sec.

Exclusion : dessus faux plafond.

Le nettoyage du mobilier fixe et mobile :

- Dépoussiérage, enlèvement des marques et traces par nettoyage humide, désinfection, des tables, sièges y compris piétements, armoires, agencements, rayonnages, banque d'accueil, cloisons, poteaux, portes, plaques de propreté, interrupteurs, lecteurs de badges, plinthes, glaces, miroirs, corps de chauffe, extincteurs et tous appareils meublants jusqu'à deux mètres (2 m) de hauteur.
- Les mobiliers et matériels divers (tables, fauteuils, sièges, cendriers, objets sur les bureaux et étagères) qui sont déplacés pour permettre l'exécution d'une prestation, sont obligatoirement remis à l'endroit exact qu'ils occupaient à l'origine. Les documents posés sur les bureaux ou étagères ne doivent en aucun cas être déplacés, ni touchés, seuls les bureaux ou étagères dégagés doivent être nettoyés.
- Le dépoussiérage est effectué avec soin en utilisant des tissus et produits spécialement traités et adaptés pour cet usage. En règle générale, éviter, si la finition est satinée ou mate, de nettoyer en frottant vigoureusement afin de ne pas provoquer de surbrillance.
- Le nettoyage des cuivres, métaux polis, inox, parois métalliques en acier laqué se fait par astiquage doux pour éviter les rayures et selon les recommandations des fabricants (revêtements mobiliers compris), **nettoyage des lustres, luminaires, appareils d'éclairage et de signalisation, ainsi que des points lumineux intérieurs.**
- Dépoussiérage de l'extérieur des luminaires, des appareils d'éclairage et de signalisation, ainsi que des points lumineux.

Le nettoyage des statues :

- Dépoussiérage sec des statues.

Le nettoyage des locaux sanitaires :

- Lessivage et désinfection des sols (y compris joints de carrelage), des revêtements muraux, de tous les équipements jusqu'à une hauteur de 2 mètres, des glaces, des faïences et des portes.

- Nettoyage, désinfection et détartrage des appareils sanitaires, lavabos, sièges et distributeurs.
- Le Titulaire est tenu de signaler toute panne et engorgement des canalisations.
- Entretien des appareils (distributeurs et sèche-mains électriques) et des poubelles. Le titulaire veille à leur remplacement, à l'identique ou en accord préalable et écrit avec le Responsable de site, en cas de dégradations ou de vols (les appareils doivent être en parfait état et ne présenter aucune trace de chocs). Il en va de même pour les petits objets mobiles.
- Les appareils distributeurs de papier sèche-mains sont laissés sur site à la fin du marché.
- Entretien et remplacement à l'identique des appareils porte-savons.

Le nettoyage des espaces extérieurs et semi-extérieurs (parvis, cours, escaliers, patios, parkings, coursives…) :

- Pour tous les espaces extérieurs et les semi-extérieurs (espaces intérieurs non couverts) de tous les sites :
- Enlèvement des papiers et de tous déchets aux abords immédiats du bâtiment ;
- Enlèvement des déchets (gobelets, papiers, mégots de cigarettes dans les cendriers extérieurs et ceux à terre, dépôts gras) ;
- Balayage à sec (périodicité selon les sites) ;
- Lavage sous pression des coursives, cours, accès, escaliers et parkings (périodicité selon les sites).

Le nettoyage des locaux d'archives :

- Dépoussiérage sec des étagères dégagées de documents ou matériels,
- Enlèvement des toiles d'araignées,
- Dépoussiérage humide du sol.

3.3.2 – Prestations de nettoyage des lieux de privation de liberté

Les lieux de privation de liberté sont les attentes gardées, cellules et « petits dépôts ».

Les prestations de nettoyage de ces zones, qu'elles soient forfaitaires ou complémentaires, doivent répondre à des exigences particulières liées au caractère sensible de celles-ci.

Ces prestations incluent systématiquement une désinfection totale des pièces et des équipements qu'elles contiennent afin de lutter contre la propagation de maladies infectieuses (gale, etc.), et pourront être déclenchées sur signalement de l'administration.

L'accès aux zones de privation de liberté ainsi que les prestations devront s'adapter aux mesures de sécurité propres à ces lieux et aux circonstances, sans que le volume ou le niveau des prestations soit affecté.

Les conditions d'accès aux lieux de privation de liberté (contrôle de sécurité, heure de la prestation, autres sujétions) sont fixées par l'administration en fonction des nécessités du service et peuvent être modifiées sans préavis.

L'administration s'engage à mettre le titulaire à même d'effectuer les prestations dans des conditions permettant d'assurer le volume, la qualité et la fréquence du nettoyage.

3.3.3 – Prestations de vitrerie

Avant l'installation du chantier, le titulaire doit prévenir le représentant de l'administration des dates d'arrivée des matériels, équipements et agents afin que celui-ci prenne les dispositions nécessaires pour faciliter l'accès au chantier et en assurer le bon déroulement.

L'acheminement du matériel et des produits nécessaires à l'exécution des prestations doit être effectué selon les itinéraires et les horaires autorisés par le représentant de l'administration. Le titulaire doit, si nécessaire, assurer à ses frais, par bâches ou toiles, toutes les protections nécessaires des sols, surfaces, rideaux et de tous objets meublants appartenant à l'administration.

Dans le cas de travaux en hauteur, le titulaire met en œuvre les moyens nécessaires pour s'assurer de la bonne réalisation des prestations dans les conditions de sécurité satisfaisante conformément à la législation.

Il doit également utiliser tous les produits de nettoyage nécessaires, selon l'état des surfaces vitrées à nettoyer, aussi bien pour les verres clairs, spéciaux ou dépolis. Les produits employés doivent être conformes à la réglementation en vigueur en matière de biodégradabilité. Ils sont choisis de façon à assurer la bonne conservation des ouvrages notamment métalliques ou bois peints.

Après la réalisation de la prestation, aucune coulure n'est tolérée.

Aucun matériel ou produit ne doit être abandonné en dehors des emplacements autorisés ou laissé sans rangement après une intervention, sous peine de leur évacuation sans préavis par l'administration et aux frais du titulaire. De même, un

produit non conditionné ou conditionné sans étiquetage peut être évacué par l'administration dans les mêmes conditions.

La fourniture d'énergie électrique et d'eau nécessaire à l'exécution proprement dite des prestations est mise gratuitement à la disposition du titulaire.

3.3.4 – Prestations de tri et de collecte sélective des déchets

Il est de la responsabilité de l'administration de mettre à la disposition de ses usagers les corbeilles et conteneurs de tri nécessaires aux prestations de tri et de collecte des déchets. Il appartient au titulaire de fournir les sacs pour les corbeilles, poubelles (toilettes, bureaux etc.) adaptés.

Le titulaire doit procéder au vidage des corbeilles en respectant le dispositif de collecte sélective mis en place à tout moment de l'exécution du marché. À cet effet, le titulaire met à disposition de son personnel, un chariot disposant d'un nombre de compartiments suffisant pour pouvoir prélever les déchets dans le respect de la collecte sélective (séparation des déchets papiers recyclables et emballages carton d'avec des déchets classiques). La liste des sites actuellement en traitement multi flux des déchets recyclables est annexée au présent marché pour information.

Par ailleurs, sont inclus dans le forfait et communs à l'ensemble des zones, l'acheminement des déchets du local jusqu'aux conteneurs prévus à cet effet selon la nature et la destination des déchets concernés et dans le respect de la collecte interne au bâtiment. La sortie de ces conteneurs sur la voie publique ainsi que leur remise en place sont comprises dans le forfait.

3.3.5 – Précisions spécifiques à certains sites

- ***Tribunal judiciaire de Montpellier (place FLOTTE)***

Le titulaire doit mettre en œuvre les moyens nécessaires pour respecter son obligation de résultat. Il doit aussi pouvoir intervenir, sur demande durant la plage ci-dessous, et dans le délai d'une heure maximum, pour assurer notamment le nettoyage et la désinfection :

- des sanitaires publics (y compris l'approvisionnement en consommables sanitaires) ;
- de la salle des pas perdus ;
- des geôles et espaces gardés.

Jours	Du lundi au vendredi

Horaires	De 08h00 à 12h00 et de 13h30 à 18h00

Tout manquement constaté dans l'exécution de cette disposition fait encourir la pénalité prévue à l'article 7 du présent CCTP.

- ***Tribunal judiciaire de Narbonne***

Le titulaire procédera, au moins une fois par mois, au nettoyage en profondeur de tous les sols textiles floqués de la juridiction. Il veillera à utiliser des produits adaptés au vu de la spécificité du sol (« flotex »).

3.3.6 – Exclusions

Le nettoyage des portes et cloisons vitrées situées notamment dans les zones de bureaux, circulation et espaces repas est inclus dans les prestations forfaitaires.

Sont exclues du périmètre du présent C.C.T.P les prestations suivantes :

- l'arrosage des plantes ;
- Le nettoyage des appareils électroménagers intérieur/extérieur (four micro-ondes, réfrigérateur, machine à café etc.) ;
- l'entretien des espaces de cuisines professionnelles pour la restauration collective ;
- le nettoyage des matériels de cuisson ;
- le nettoyage du matériel informatique, des photocopieurs, télécopieurs, des appareils mécaniques, électroniques et électrotechniques ou appareils à contrats de maintenance spécifiques ;
- Le dépoussiérage, nettoyage et désinfection des combinés téléphoniques ;
- Œuvres d'art (tableaux, installations lors d'expositions temporaires, etc.) particulièrement signalées lors de la prise en charge du marché ou en cours d'exécution ;
- L'évacuation des déchets industriels dangereux (DID) notamment les déchets d'équipements électriques et électroniques (D3E) ainsi que les ferrailles, métaux ferreux et non ferreux ;
- L'évacuation des déchets de la maintenance, des travaux.

3.4 – Description des sites

Le marché se décompose en quatre lots, il couvre 19 sites distincts correspondant aux juridictions ou palais de justice énumérés à l'article 1.1 du présent CCTP.

Concernant les tribunaux de commerce, au vu de la spécificité des sites concernés, la totalité des surfaces ne fait pas l'objet de prestations de nettoyage. A cet égard, les locaux abritant les services des greffes privés sont exclus du périmètre des prestations au titre du présent marché. Ledit périmètre pourra être adapté au regard de l'étendue du nettoyage, pris en charge par le prestataire du contrat privé, prévue pour la partie des greffes privés, dans le cadre de la clause de réexamen prévue à l'article 2.3 du CCAP.

Article 4 – Organisation des prestations

4.1 – Mise en place des prestations sur le site

Les prestations forfaitaires objets du marché démarrent à compter de l'ordre de service adressé au titulaire par l'administration. Cet ordre de service interviendra dans un délai de deux mois maximums après la notification du marché.

4.1.1 – Réunion préparatoire préalable à l'exécution des prestations

Une réunion est organisée avant le démarrage des prestations entre l'administration et le titulaire afin de prévoir l'organisation des prestations et la présentation :

- des interlocuteurs,
- du planning annuel d'exécution des prestations,
- du planning prévisionnel des réunions de coordination, des autocontrôles et des contrôles contradictoires,
- de l'organisation mise en place permettant l'atteinte du seuil d'acceptabilité contractuel,
- de la gestion des absences du personnel intervenant (absence inopinée ou pour congés),
- de la présentation du règlement intérieur et des modalités d'accès aux bâtiments,
- des obligations et responsabilités de chacune des parties,
- de l'état des lieux et des mesures de sécurité.

L'ensemble des éléments fournis par le titulaire doivent être actualisés et transmis à l'administration annuellement sur la durée du marché.

Le démarrage des prestations est effectué par le titulaire en présence du représentant du bénéficiaire afin de s'assurer du bon déploiement opérationnel des moyens permettant la bonne réalisation des prestations.

4.1.2 – Etat des lieux et mesures de sécurité

Préalablement au démarrage des prestations, un état des lieux du bâtiment est établi et signé contradictoirement entre les représentants de l'administration et du titulaire. Cet état des lieux a notamment pour objectif de déterminer l'état de propreté du bâtiment avant démarrage des prestations et de procéder éventuellement à la réalisation de prestations ponctuelles de remise en état. Cette prestation ponctuelle fera l'objet d'un bon de commande complémentaire.

Lors de l'état des lieux, le titulaire et l'administration effectuent également une inspection commune des lieux de travail afin de délimiter les secteurs d'intervention, les zones à risques, les voies de circulation du personnel et globalement les risques.

Un état des lieux contradictoire de sortie sera également réalisé à l'issue du marché. Il permettra de constater la qualité des prestations réalisées, effectuer au besoin les rattrapages nécessaires.

Le titulaire s'engage à prendre connaissance et à se conformer à l'ensemble des mesures de sécurité de l'administration en application de l'article R. 4512-7 du Code du travail et des dispositions de l'arrêté du 19 mars 1993 fixant la liste des travaux dangereux pour lesquels il est établi par écrit un plan de prévention.

4.2 – Organisation du travail

Le titulaire présente à l'administration, au cours de la réunion préparatoire, son projet d'organisation des prestations sur le bâtiment en intégrant notamment l'ensemble des points visés ci-dessous.

4.2.1 – Le personnel

4.2.1.1 – Personnel d'encadrement

Le titulaire affecte à un bâtiment ou à un ensemble de bâtiments un ou plusieurs responsables de l'encadrement et de la discipline du personnel. Celui-ci aura seul la qualité pour recevoir les instructions et observations du représentant de l'administration avec lequel il doit se mettre en relation en cas de nécessité.

Cet encadrant sera responsable du mode d'exécution des prestations, de la qualité des prestations à hauteur des exigences contractuelles, de la réalisation des contrôles et d'une manière générale, de l'application du présent C.C.T.P.

Le représentant du titulaire doit être muni de moyens de communication lui permettant d'être contacté à tout moment. En cas d'absence (temporaire ou définitive), il doit être remplacé par une personne de compétences similaires.

Cette personne se présente à l'administration dès le premier jour de sa prise de fonction.

Il appartient à l'encadrant de déterminer les volumes horaires et les effectifs nécessaires à la réalisation des prestations effectuées selon les stipulations du présent C.C.T.P sur les bâtiments de l'administration.

Il est assisté d'agents en nombre et qualification suffisants pour assurer l'exécution des prestations conformément au présent C.C.T.P et doit assurer la gestion de son personnel notamment en cas d'absence prévue ou inopinée. Il doit s'assurer de la mise en œuvre de tous moyens de signalétiques (affiches, pancartes…) nécessaires à l'information des usagers de l'administration sur les risques liés aux opérations en cours de réalisation (ex : sols glissants).

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

4.2.1.2 – Personnel exécutant

Le personnel du titulaire amené à utiliser les locaux de l'administration se conforme au règlement intérieur et aux règles d'hygiène en vigueur. Pour cela, le titulaire s'engage à prendre connaissance du règlement intérieur de l'administration et à le communiquer à son personnel. Le personnel ne sera en aucun cas autorisé à s'immiscer, de quelque manière que ce soit, dans les relations sociales au sein de l'administration.

Le titulaire dote le personnel affecté à la réalisation des prestations d'un uniforme adapté et, si nécessaire, de vêtements ou d'équipement de protection individuelle, sans possibilité de confusion avec les uniformes du personnel de l'administration. En outre, les agents intervenant sur le bâtiment du bénéficiaire portent en permanence l'insigne spécifique du titulaire et disposent de fiches de postes régulièrement mises à jour par le personnel encadrant.

Le titulaire communique à l'administration, au moins 72h avant l'intervention, les copies des pièces d'identité en cours de validité de tous les agents devant accéder au site.

4.2.1.3 – Remplacement du personnel et gestion des absences

Le personnel du titulaire est remplacé pendant ses congés, par un personnel de qualification équivalente, préalablement agrée par l'administration tel que précisé à l'article 4.2.1.2 des présentes, lui permettant d'appréhender le site et les modalités d'exécution des prestations.

Les identités des personnels remplaçants seront communiquées en amont à l'administration.

En cas d'absence imprévue de son personnel d'intervention, le titulaire préviendra le responsable de l'administration chargé du suivi technique sur site et prendra immédiatement les mesures nécessaires pour y remédier.

Chaque personnel de remplacement devra, lors de sa formation sur site, systématiquement être présenté au responsable de l'administration chargé du suivi technique sur site.

4.2.1.4 – Formation des agents

L'ensemble du personnel de l'entreprise du titulaire devra avoir connaissance de ses missions, des consignes de l'établissement et de la conduite à tenir en cas de problème.

Pour garantir la continuité de la prestation et une efficacité constante, le prestataire assurera *in situ* la formation du ou des agents qu'il souhaite affecter sur le site.

Elle portera notamment sur les points suivants :

- La connaissance du site, le règlement intérieur
- La connaissance des consignes générales et particulières
- La connaissance des modalités d'exécution des prestations nettoyage (nature des tâches et fréquentiel)

4.2.1.5 – Procédure d'agrément du personnel

Le personnel d'intervention est nommément désigné par le titulaire en vue de l'exécution des prestations du présent marché. Ce personnel doit être préalablement agréé, il est le seul autorisé à intervenir sur le site et ce pour toute la durée du marché.

A cet effet, le titulaire remet au responsable de l'administration chargé du suivi administratif et aux responsables de l'administration chargé du suivi technique sur site, pour agrément, une liste nominative du personnel d'intervention lors de la réunion de démarrage du marché.

Il informe l'administration de toutes les modifications ultérieures. Pour tout changement de personnel en cours de marché, le titulaire doit adresser aux responsables susmentionnés une demande au moins 72h avant la date de début d'intervention.

A toute demande d'agrément du personnel, en début ou en cours de marché, le titulaire vérifiera le caractère vierge du bulletin n°3 du casier judiciaire, datant de moins d'un mois. Il joint :

- Les qualifications de chacun des intervenants
- Une photocopie de la pièce d'identité
- Les horaires de travail en présence sur site

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 l'administration.

Le personnel exécutant du titulaire est soumis aux :

- Dispositions générales prévues par la législation du travail
- Règles qui sont appliquées au sein du site

Les responsables de l'administration se réservent le droit, à tout moment, de demander le remplacement de tout membre du personnel du titulaire ou même de lui refuser l'accès des lieux en tout ou partie. Pour ce faire, il suffit que les responsables aient des indices graves et concordants permettant notamment de douter de la bonne foi du personnel, de sa compétence ou du respect du règlement intérieur par lui.

4.2.1.6 – Sensibilisation du personnel à la structure organisationnelle de la justice

Le titulaire formera et sensibilisera son personnel à la bonne prise en compte des impératifs liés au fonctionnement de l'ouvrage et à la structure organisationnelle de la justice.

Par ailleurs le titulaire s'engage vis-à-vis de l'administration à ce que ses intervenants présentent notamment :

- Une qualité particulièrement remarquable de confidentialité et de discrétion
- Un comportement et une attitude respectueux envers toute personne interne ou externe et dans le respect de l'image de l'Etat
- Une moralité et une intégrité parfaite

L'administration peut demander le remplacement du personnel à tout moment en cas de manquement avéré à l'une de ces exigences.

4.2.2 – Grève et service minimum

En cas de grève de ses agents, le titulaire est tenu :

- d'en informer le responsable de l'administration chargé du suivi technique du site dans les meilleurs délais par tout moyen permettant d'avoir date certaine de la réception
- de prendre préventivement les mesures indispensables afin d'assurer un service minimum
- d'informer l'administration des évolutions et solutions mises en œuvre

Ce service minimum consiste à assurer :

- Le nettoyage des locaux sanitaires, l'approvisionnement et la mise en place des consommables sanitaires dans les appareils et distributeurs.
- La collecte et le vidage des poubelles et corbeilles dans tous les locaux.
- Le nettoyage des geôles/attentes gardées.

4.2.3 – Reprise du personnel

Conformément à l'article 7 de la convention collective nationale des entreprises de propreté et services associés du 26 juillet 2011, la continuité du contrat de travail des salariés attaché au marché concerné devra être assurée en cas de changement de prestataire.

Dans ce contexte et dans le but que l'acheteur transmette ces éléments essentiels à l'ensemble des soumissionnaires dans le dossier de consultation lors du renouvellement de ce marché, le titulaire est tenu de transmettre, six mois avant la fin du marché, les éléments relatifs au personnel exécutant les prestations sur les lots concernés remplissant les conditions de reprise posées à l'article 7 de la convention collective susvisée. Cette information pourra être réactualisée par l'attributaire à la demande de l'acheteur lors de la période de passation du marché.

Les informations par lot à transmettre sous forme de liste du personnel éligible sont :

- Le temps de travail mensuel affecté au lot concerné avec horaire habituel,
- Le salaire brut mensuel correspondant incluant les charges salariales,
- La nature du contrat à reprendre,
- Les éventuels avantages acquis,
- La date d'affectation sur le marché,

- La date d'embauche déterminant l'ancienneté,
- La qualification des agents,
- Les autres éléments nécessaires à l'appréciation de la masse salariale.

Le titulaire transmet également le montant de la masse salariale brute globale correspondante. Les éléments transmis par le titulaire ne doivent en aucun cas comporter de données à caractère personnel.

4.2.4 – Locaux mis à la disposition du titulaire

L'administration met à la disposition du titulaire, **lorsque la configuration des locaux le permet** :

- Un espace de déshabillage et d'habillage du personnel et la sécurité de leurs effets personnels,
- Un espace pour l'entreposage des appareils et des consommables,
- Un espace pour le nettoyage, la désinfection et l'entretien des appareils utilisés.

Un état des lieux d'entrée et un état des lieux de sortie de ces locaux sont signés entre l'administration et le titulaire. Les locaux fermant à clef, doivent être suffisamment spacieux, dotés, entre autres, d'un point de puisage d'eau et d'une évacuation des eaux usées pour le nettoyage des appareils utilisés. Ils doivent, de plus, être ventilés efficacement dans les cas d'utilisation d'appareils sur batteries.

Le titulaire doit maintenir les locaux en bon état de propreté et de fonctionnement. Il doit signaler par écrit et sans délai toutes défectuosités ou dégradations qu'il aurait pu constater. Il prend toute disposition pour laisser les locaux mis à sa disposition en bon état. Si lesdits locaux devaient être remis en état à la suite d'une détérioration du fait du titulaire, le titulaire prendra en charge tous les frais afférents à une telle remise en état. Le titulaire doit utiliser les locaux conformément à leur destination et aux recommandations de l'administration.

4.2.5 – Accès aux bâtiments

Afin de permettre l'accès aux locaux intéressés par les prestations, l'administration peut doter le titulaire de clés ou de badges, en quantité suffisante. Un récépissé de remise est établi et signé par le titulaire et l'administration et éventuellement accompagné d'un document précisant les règles applicables, en complément des règles suivantes :

- les moyens d'accès ne doivent en aucun cas quitter le bâtiment sans l'accord écrit de l'administration,

- les moyens d'accès ne doivent en aucun cas être dupliqués sans l'accord écrit de l'administration,
- en cas de perte ou de vol, le titulaire avise sans délai l'administration du nombre d'exemplaires manquants, ceux-ci sont remplacés et font l'objet d'une facturation au tarif en vigueur.

Sur demande de l'administration et uniquement en cas de perte ou de vol, le titulaire peut se voir contraindre de changer à ses frais tout le système d'accès, en complément des moyens d'accès. A la fin du marché ou en cas d'arrêt anticipé des prestations sur un bâtiment, le titulaire doit restituer lesdits moyens d'accès à l'administration.

4.2.6 – Protection des installations

Les matériaux combustibles, y compris les emballages en papier, carton, bois, matières plastiques, sont évacués par le titulaire sans délai des lieux d'exécution des prestations intéressées et, au plus tard, à la fin de chaque vacation. Le titulaire évite toute obstruction ou dégradation des canalisations d'évacuation.

Article 5 – Système d'information

5.1 – Définition

5.1.1 – Périmètre

Le titulaire devra déployer le système d'information durant la phase d'assistance avant la mise en service.

Le titulaire aura à sa charge :

- L'administration du système : la création, la modification ou la suppression de profils, la gestion des droits administrateurs, etc. ;
- Le suivi et la gestion des bases de données : le titulaire se chargera de mettre à jour l'ensemble des bases de données durant toute la durée du marché (base équipement, historique des interventions préventives et correctives, etc.) ;
- La formation des membres de son équipe et de l'administration : le titulaire devra réaliser autant que de besoin des formations à l'utilisation du Système d'information ;

- La maintenance du logiciel : le titulaire assurera la maintenance des logiciels, la mise à jour des logiciels, le recours à la hotline téléphonique, et ce dans le forfait.

Accès

Pour chaque utilisateur, la saisie d'un seul identifiant et d'un seul mot de passe pour l'accès au logiciel sera nécessaire. Un rappel devra être fait à l'utilisateur avant l'expiration de son mot de passe.

Le système devra être dimensionné de manière à ce que plusieurs utilisateurs puissent se connecter simultanément. L'aspect et l'ergonomie de l'interface devra être homogène pour toutes les prestations.

Le système d'information sera accessible aux autres prestataires, notamment de services, de manière à disposer d'une plate-forme leur permettant de répondre à leurs obligations au titre de leurs contrats respectifs.

Formation

Le titulaire du présent marché assurera la formation à la prise en main et l'utilisation de ce système d'information du correspondant de l'administration en charge de la gestion du marché. Il mettra à disposition un guide pédagogique d'utilisation correspondant à la version du Système Informatique.

Sauvegarde de la base de données

L'ensemble des bases de données du système d'information fera l'objet d'une sauvegarde sécurisée avec une périodicité maximale hebdomadaire.

Extraction des données

Toutes les données doivent pouvoir être extraites et compilées sous un format exploitable (.pdf, .xls…) par l'Administration ou à sa demande, et ce, à tout moment de l'exécution du marché et à la fin de celui-ci.

5.1.2 – Fonctionnalités

Le titulaire mettra en place un système d'information sous la forme d'un portail d'accès informatique, compatible avec les équipements informatiques des juridictions, qui se devra d'offrir une interface utilisateur conviviale, d'un maniement aisé et accessible par tous.

Ce système d'information sera validé par l'administration et sera destiné à l'échange des informations entre l'administration et le titulaire du présent contrat.

Le système d'information comprendra les modules suivants :

- Le schéma d'organisation.

- Les historiques :
    - historique des présences de chaque personne définie dans le schéma d'organisation ;
    - historique des récurrences des défaillances ou défauts ;
- Les rapports :
    - rapports d'activité ;
    - rapports de contrôles ;
    - rapports du titulaire.
- La main courante (enregistrement par l'administration des demandes d'intervention, suivi, traçabilité, information des demandeurs, suivi des délais). Cette main courante du système d'information constituera l'unique moyen pour saisir le constat d'un événement et sera infalsifiable. En particulier, il sera conservé l'historique complet de toutes les saisies effectuées sans possibilité d'effacer un enregistrement, la rectification ou l'annulation d'informations déjà saisies étant mémorisée et notifiée à l'administration. Le titulaire assure ensuite la saisie dans le système d'information de l'ensemble des informations relatives à l'événement et à son traitement : demande en cours d'examen, description et localisation du défaut, mode de résolution, date prévue d'intervention, début d'intervention, modes d'intervention retenus, suivi de l'intervention.
- Les indicateurs de développement durable.

5.2 – Gestion du Suivi du Nettoyage Assisté par Ordinateur (GSNAO)

Le système de Gestion du Suivi du Nettoyage Assisté par Ordinateur (GSNAO) doit permettre principalement d'améliorer les fonctions suivantes :

- Bénéficier d'un retour d'expérience sur l'exécution des prestations prévues au marché ;
- Planifier la main d'œuvre ;
- Améliorer la gestion des stocks ;
- Faire des demandes et / ou réclamations ;
- Suivre l'exécution des prestations commandées.

Les points évoqués ci-dessus doivent servir de ligne directrice permanente pour la mise en œuvre de cette GSNAO. Les fonctionnalités principales, qui sont décrites ci-après, constituent les spécificités auxquelles le logiciel doit répondre. Le logiciel de

GSNAO devra développer un certain nombre de fonctionnalités qui ont été regroupées de la façon suivante :

- Gestion de l'ensemble des prestations sur le site (le planning des actions doit pouvoir être imprimé par semaine, par mois ou par année, avec tous critères de choix) :
    - Planification des prestations forfaitaires ;
    - Élaboration et suivi des prestations ponctuelles et complémentaires.

- Élaborations des demandes d'intervention des utilisateurs :
    - Émission des demandes ;
    - Traitement des demandes ;
    - Planification du traitement des demandes ;
    - Retour d'état ;
    - Bilan de gestion ;

- Permettre une notation et un suivi des données dans le cadre des contrôles du nettoyage mensuel (conformément à l'article 6.3 du CCTP).

Codification géographique

La codification géographique doit permettre d'identifier chaque site du ressort.

Article 6 – Suivi et vérification des prestations sur le site

6.1 – Documentation

6.1.1 – Schéma d'organisation

Le schéma d'organisation sera soumis à la validation de l'administration dans une limite de 10 jours après la notification du marché.

Il comprendra :

- L'organigramme et le descriptif de l'organisation mise en œuvre pour réaliser les prestations dues au titre du marché. L'organigramme portera des indications nominatives pour le personnel du titulaire et de ses sous-traitants.
- Le descriptif des stocks minimum des consommables et les modalités d'inventaire et de renouvellement.
- Les moyens matériels et les équipements dédiés aux opérations de nettoyage et de gestion des déchets.
- Les modalités de contrôle de la qualité.
- Les dispositions prises pour respecter les objectifs de développement durable.

6.1.2 – Planning annuel des prestations

Un planning annuel des prestations récurrentes devra être transmis à l'administration par le titulaire avant le 1er mars de chaque nouvelle année d'exécution. Ce planning doit être validé par l'administration dans un délai de vingt jours ouvrés. Il doit être respecté par le titulaire sous peine de pénalités.

Le planning peut être adapté au cours de l'année à la demande du titulaire et/ou de l'administration selon les besoins ou les nécessités d'un accord commun.

Ce planning :

- identifie les dates d'exécution de toutes les prestations mises en œuvre pour satisfaire l'obligation de résultat du titulaire et ce conformément aux périodicités minimales prévues ; Il sera accompagné de fiches de postes permettant aux agents de visualiser les tâches à effectuer au quotidien en fonction des espaces.
- précise les dates d'intervention des prestations forfaitaires dont la périodicité est égale ou supérieure à la mensualité, validées d'un commun accord avec le responsable de l'administration sur site dans un délai minimum de 20 jours ouvrés avant l'exécution de la prestation. A défaut, l'administration se réserve le droit de refuser la prestation le jour de l'intervention.

Les prestations hors forfaits (complémentaires) sont quant à elles exécutées conformément à la date d'intervention fixée d'un commun accord.

En cas de retard d'exécution des prestations, l'administration doit informer le titulaire du non-respect du planning d'exécution. Le titulaire dispose dès lors de 3 jours ouvrés pour exécuter ladite prestation. A défaut, des pénalités pour non-respect du planning ou de la date d'intervention pourront être appliquées conformément aux modalités présentées à l'article 7 du CCTP.

Le titulaire est tenu de présenter le ou les plannings à jour lors de la réunion préparatoire et des réunions de suivi d'activités. Le titulaire informe immédiatement le bénéficiaire de tout retard ou modification de planning.

Les prestations dont la périodicité est inférieure à la mensualité, et dont les méthodes font l'objet d'alternatives possibles, sont validées d'un commun accord entre le titulaire et l'administration, dans ses modalités de mises en œuvre et le changement périodique des méthodes utilisées. A la demande de l'administration, le titulaire devra utiliser la méthode demandée par l'administration.

Les horaires exacts sont fixés en concertation entre le titulaire et le représentant de l'administration sur site. En accord avec ce dernier, le titulaire doit favoriser et faire progresser le travail en journée et/ou en continu de façon à améliorer les conditions de travail et de vie des salariés ainsi que le cas échéant la progression de temps plein des agents de propreté. Cet impératif est à concilier avec la bonne exécution des prestations ainsi qu'à l'obligation de résultat qui découle du marché. Ces dispositions sont précisées par l'article 13 du CCAP précisant l'objectif d'amélioration des conditions de travail des salariés.

6.1.3 – Cahier de liaison

Le cas échéant, un cahier de liaison sera mis en place par le titulaire. Celui-ci servira à noter les anomalies constatées lors des prestations de nettoyage *(exemples : lampes cassées, prises arrachées, murs ou sols abîmés, fuites d'eau, etc.).*

Ce cahier permettra d'informer le service technique de l'administration. Il sera tenu à la disposition des responsables de chaque Palais de Justice, dans un bureau à convenir ultérieurement.

6.1.4 – Rapport trimestriel d'activité

Afin de maintenir une bonne gestion de l'exploitation des différents sites, l'administration doit être informée trimestriellement des états de l'activité. Le titulaire devra donc produire un rapport d'activité trimestriel relatif à la gestion de chaque site. Il devra faire parvenir ce rapport trois jours avant la tenue de la réunion trimestrielle prévue à l'article suivant.

Ce rapport devra contenir, au minimum, sur la période écoulée et pour toutes les prestations :

- Les faits marquants du trimestre ;
- Le suivi des prestations
    - Résultats des autocontrôles réalisés ;
    - Le cas échéant le cumul des pénalités infligées depuis le début de l'année d'exécution concernée ;
    - Plans d'action correctifs envisagés et ceux mis en œuvre ;
    - Les suites données aux décisions prises lors des précédentes réunions trimestrielles ;
    - La planification des prestations et travaux programmés le trimestre suivant ;
    - Suivi des devis ;
    - Suivi de la clause sociale et environnementale.

6.1.5 – Rapport annuel d'activité

Chaque année, le titulaire établira un rapport annuel d'activité sur l'année écoulée qu'il transmettra à l'administration. Il sera structuré sur le même principe que le rapport trimestriel.

6.1.6 – Plan de progrès

A chaque réunion annuelle, le titulaire présentera un plan de progrès qui détaillera des solutions destinées à la mise en œuvre des meilleures pratiques en termes :

- D'optimisation ou de mutualisation possible des prestations ;
- D'apport d'innovations et d'expertises métiers ;
- De veille technologique sur les matériels et équipements utilisés ;
- De maîtrise des risques ;
- De développement durable.

6.2 – Réunions

6.2.1 – Réunions de coordination

L'Administration organisera **trimestriellement** une réunion de coordination afin d'analyser, notamment, le travail exécuté, les plaintes, l'évolution de chantier, la planification des prestations de services, le résultat des contrôles qualité etc. sur la base du rapport trimestriel.

Lors de ces réunions de coordination, le titulaire établira un bilan quantitatif et qualitatif des prestations, afin de répertorier les éventuels ajustements nécessaires à la réalisation des prestations conformément au présent C.C.T.P.

L'ordre du jour conseillé d'une réunion de coordination est :

- la revue des actions menées depuis la réunion de coordination précédente ;
- le bilan qualitatif des prestations par le récapitulatif des résultats des contrôles contradictoires et de la fréquence de ceux-ci ;
- le suivi de réalisation des prestations et leur planification,
- les faits marquants intervenus sur la période précédente ;
- la détermination de nouveaux axes d'amélioration.
- La gestion administrative du contrat avec notamment les questions de facturation, pénalités éventuelles etc.

Le titulaire rédigera le compte rendu de réunion et le transmettra à l'administration dans les huit jours ouvrés suivant sa tenue.

La présence d'un représentant du titulaire pour chaque lot est obligatoire. L'Administration sera présente, éventuellement accompagnée des responsables du suivi technique des sites.

6.2.2 – Réunions annuelles

A chaque fin d'année d'exécution, une réunion se tient au cours de laquelle le responsable d'affaires présente le rapport annuel d'activité et le plan de progrès (incluant notamment les éléments de l'article 13 du CCAP) au responsable de l'administration et prend note, le cas échéant, des observations de ce dernier pour améliorer la qualité du service rendu et propose des axes d'amélioration des prestations concernées.

6.3 – Contrôle des prestations

6.3.1 – Terminologie

Poussières :

Toutes les particules que l'on ne peut ramasser manuellement, mais facilement éliminable par balayage, aspiration ou essuyage.

Déchets :

Tout objet de toute nature susceptible de joncher les sols ou *équipements (cheveux, agrafes, papiers, chewing gum…).*

Tâches :

Salissures adhérentes de toute nature à l'exception de toute dégradation irréversible. Autrement dit, la personne qui fait le contrôle doit s'assurer que les taches en présence sont susceptibles de disparaitre avec les produits traditionnels mis en œuvre pour les opérations de nettoyage.

Traces de doigts, de tartre, ou de toute autre nature sont considérées comme des tâches.

Coulures sèches :

On entend par coulures sèches, toutes traces de liquide quelle que soit la nature ayant séché en coulant ou stagnant sur un support.

Traces résiduelles de lavage :

On entend par traces résiduelles de lavage, toutes traces résultant d'une opération de lavage ou d'essuyage humide, observées après séchage de la surface.

6.3.2 – Autocontrôles du titulaire

Le titulaire doit assurer le suivi qualité de ses prestations en effectuant des opérations de vérifications et en engageant des actions correctives immédiates lorsqu'un défaut est constaté. A cet effet, le titulaire met en œuvre ses outils de suivi de la performance à partir des objectifs définis dans le présent C.C.T.P.

Le contrôle des prestations est déclenché à l'initiative du titulaire au moins une fois par mois sans qu'il soit nécessaire d'en informer préalablement l'administration.

Les campagnes d'autocontrôles sont directement réalisées par le personnel encadrant du titulaire sur site. Les procédures d'autocontrôle et leurs résultats devront être consignés dans le rapport trimestriel d'activité décrit à l'article 6.1.5 des présentes. Il devra être mentionné :

- La date de réalisation de la campagne d'autocontrôle ;
- Le nom de l'agent du titulaire ayant conduit la campagne ;
- Tous les contrôles réalisés ;
- Les résultats obtenus au regard de chaque point de contrôle mis en œuvre ;
- Un commentaire général du contrôleur.

6.3.3 – Contrôles de l'administration

6.3.3.1 – Contrôles contradictoires

Il s'agit de contrôles mensuels contradictoires, qui consistent en la vérification de la bonne exécution des différentes prestations et missions prévues dans le cahier des charges et au contrôle du respect du niveau de services attendu.

L'administration assure la direction du contrôle et le titulaire devra faciliter son exécution par la mise à disposition des informations demandées.

Les contrôles et la notation qui en découle s'effectueront de la manière suivante :

- Dix espaces d'évaluation différents devront faire l'objet du contrôle. Ces espaces sont choisis par l'administration le jour du contrôle en fonction des fréquentiels et des fiches de postes fournies par le titulaire. Parmi ces espaces, différents éléments d'évaluation peuvent être pris en compte.

- Lorsque le site le permet, doivent être contrôlés a minima :

- Bureaux (2 ou 3)
- Salle de convivialité
- Zones de circulations (1 ou 2)
- Salle des pas perdus
- Salle d'audience (1 ou 2)
- Geôles
- Escaliers ou ascenseurs
- Parois vitrée ou autre point important problématique

Les espaces d'évaluation sont choisis par l'administration et peuvent, ou non, entrer dans l'une des catégories susvisées.

- Chaque espace contrôlé est noté sur 2 points :
  - 0 point si la prestation est non conforme *(la prestation ne semble pas avoir été exécutée ou est en-deçà de ce qui est contractuellement exigé).*
  - 1 point si la prestation est passable *(la prestation ne répond que partiellement à ce qui est contractuellement exigé).*
  - 2 points si la prestation est conforme *(la prestation a été correctement exécutée et répond à ce qui est contractuellement exigé).*

- A l'issue du contrôle des espaces, une note sur 20 est attribuée. Si la note est inférieure à 16/20, le titulaire sera redevable de pénalités telles que définies à l'article 7.1 des présentes.

En tout état de cause, les contrôles contradictoires devront être exercés dans l'heure suivant l'exécution des prestations par le personnel de nettoyage.

La date et l'heure du contrôle contradictoire devront avoir été fixées entre l'administration et le titulaire au moins 48h à l'avance.

Les résultats obtenus devront être consignés dans la GSNAO tel que prévu à l'article 5 des présentes. La fiche d'évaluation et de contrôle mentionnée en annexe 4 servira de modèle.

6.3.3.2 – Contrôles inopinés

Selon les mêmes modalités que pour le contrôle contradictoire prévu à l'article précédent, l'administration pourra procéder à un contrôle inopiné, sans prévenir le titulaire, lorsque l'état des prestations est, selon son appréciation, en deçà de ce qui est contractuellement exigé.

Le nombre de contrôles inopinés ne pourra pas dépasser un total de 5 par an et par bâtiment.

Article 7 – clause environnementale

Article 7.1 - Utilisation de produits écologiques

Les agents devront utiliser des produits écologiques. Le matériel et les équipements durables sont privilégiés. Les agents devront utiliser des produits écologiques tels que les produits de nettoyage, les diluants et les désinfectants. Il est interdit d'utiliser des produits contenant des substances dangereuses. (ex : perturbateurs endocriniens, allergènes, etc.) Le pouvoir adjudicateur demandera au candidat les fiches techniques et certifications des produits utilisés.

Le titulaire s'engage à l'utilisation de produit éco-labellisés dans son offre. Le titulaire doit prouver le respect du taux indiqué dans son offre par tout moyen. A défaut, les pénalités relatives au non-respect de la clause environnementale seront appliquées.

Article 7.2 - Tenue des agents d'entretien

Les tenues portées par les agents d'entretien sont des vêtements spécialement adaptés à l'exécution de leurs missions. Elles doivent être conformes aux exigences d'hygiène et de sécurité applicables au sein du présent marché, et doivent permettre l'identification des personnels (badges ou logo). Le titulaire s'engage à assurer, à chaque fin de vie des tenues, une gestion responsable des tenues usagées et respectueuse de l'environnement, comprenant notamment :

a) Tri et collecte : Mise en place de points de collecte dédiés et recours à un partenariat avec un éco-organisme agréé pour la collecte sélective des tenues usagées ;

b) Recyclage : Valorisation des tenues conformément aux pourcentages de recyclabilité fixés par la réglementation en vigueur (ex. : minimum 70 % de matériaux recyclables).

Le titulaire devra rapporter la preuve, à la demande du pouvoir adjudicateur, qu'il assure au moins soixante-dix pour cent (70 %) du traitement des tenues usagées, incluant le tri, la collecte et le recyclage, conformément aux exigences du présent article.

Le titulaire remettra, à chaque date anniversaire du contrat, un document récapitulatif détaillant les actions menées au titre de la gestion des tenues usagées (quantités collectées, taux de recyclage, partenaires mobilisés, etc.).

Ce document fera l'objet d'un échange lors de la revue de contrat annuelle au cours de laquelle le pouvoir adjudicateur pourra formuler, le cas échéant, des observations ou des exigences complémentaires.

La valeur P_0 servira de référence au calcul des pénalités du présent article.

P_0 = 30 € HT

8.1 – Pénalités encourues à l'issue des contrôles de l'administration

Le calcul des pénalités encourues dans le cadre d'un contrôle contradictoire non conforme aux attentes de l'administration formulées dans le cahier des charges est effectué de la manière suivante :

$P = a \times (a \times P_0)$

Avec a = nombre de points inférieurs à 16/20.

Exemple :

Si la notation est de 14/20, les pénalités encourues par le titulaire sont :

$P = 2 \times (2 \times P_0)$

$P = 2 \times (2 \times 30)$

P = 120 € HT

En tout état de cause, le montant de cette pénalité ne peut excéder la valeur de 5000 € HT par contrôle mensuel par bâtiment. Elle est revanche cumulable avec les autres pénalités décrites dans l'article 7.2 du présent C.C.T.P.

8.2 – Pénalités encourues pour manquement à l'exécution des prestations

Type	Indicateur	Définition de l'objectif	Pénalité
Inexécution d'une prestation forfaitaire dont la périodicité est égale ou supérieure à la mensualité	Vérification par récépissé d'intervention	Aucun écart toléré	1 P_0 par jour de retard
Demande de prestation complémentaire	Vérification par suivi du respect des délais relatifs aux prestations complémentaires (BPU)	Aucun retard	5 P_0 par jour de retard
Consommables	Approvisionnement en consommables de tous les éléments définis dans le CCTP	Aucun manquement toléré	1 P_0 par élément manquant par jour de retard
Autocontrôles	Vérification, par sondage, de la réalisation d'autocontrôles conformément à la périodicité arrêtée entre le titulaire et l'administration	Aucun écart toléré	1 P_0 par écart constaté
Réunions programmées	Présence des participants aux réunions prévues	Aucune absence injustifiée	1 P_0 par absence
Présence minimum sur site	Vérification par un suivi continu de la présence des moyens humains minimaux spécifiés dans le mémoire technique du titulaire	Au moins 90% des équivalents temps plein de la période respecté.	5 P_0 par constat
Rapports d'activité	Vérification de l'élaboration et de la remise des rapports (mensuel, annuel) dans les délais et avec tous les éléments prévus	Aucun écart toléré	1 P_0 par jour de retard et/ou par élément manquant
Planning annuel des prestations	Vérification par un suivi continu du respect des prescriptions du planning en termes de prestation à exécuter	Aucun écart toléré	1 P_0 par constat
Retard dans la remise de documents administratifs ou contractuels	Plan de prévention, planning des prestations, etc. en fonction des délais contractuels, ou, à défaut, dans un délais de 20 jours calendaires à compter de la demande formulée par l'administration.	Aucun écart toléré	1 P_0 par jour de retard et/ou par élément manquant

GSNAO	Mise en œuvre effective du système d'information avec toutes les fonctionnalités demandées	La GSNAO doit être effective dans les 2 mois suivant le début du marché	5 P_0 par jour de retard
Gestion du personnel	Communication des documents des intervenants sur site conformément au présent contrat (CNI, bulletin n°2 du casier judicaire…).	Aucun manquement toléré	1 P_0 par jour de retard
Inexécution de la clause sociale	Non-transmission, ou transmission partielle, ou retard de transmission des documents et attestations propres à permettre le contrôle de l'exécution de l'action d'insertion professionnelle. Absence de communication du bilan et du plan de progrès (article 13 du CCAP).	Aucun retard – A la prise du marché et à chaque renouvellement	100€ HT par jours de retard et par document
Inexécution de la clause sociale	Non-respect du nombre d'heures d'insertion	Aucun manquement toléré	50€ HT par nombre d'heures d'insertion non réalisées
Inexécution de la clause environnementale	Non-respect des obligations environnementales exigées dans le cahier des charges, ou des engagements du titulaire pris dans le mémoire technique.	Aucun manquement toléré	3 P_0 par constat
Retard dans l'exécution d'une demande d'intervention : TJ de Montpellier	Présence des intervenants à la suite d'une demande d'intervention	Aucun retard toléré	3 P_0 par constat
Défaut d'encadrement	Absence de réponse aux demandes formulées par l'administration (délais d'une semaine) ou toute autre carence constatée de la part des responsables.	Aucun manquement toléré	5 P_0 par constat

Les pénalités se comptent en jours calendaires. Elles sont appliquées dans un délai de trois mois à compter de la notification.