Etablissement public du Musée national Picasso – Paris
20, rue de la Perle
75003 PARIS

Prestations de propreté et de gestion des déchets des différents sites du Musée national Picasso-Paris

Marché n°2026-MNPP-1143-AC

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

TABLE DES MATIÈRES

1 GENERALITES 6
1.1 Présentation du Musée national Picasso-Paris 6
1.1.1 Historique : l'hôtel Salé 6
1.1.2 La Collection 6
1.1.3 Missions de l'établissement public 6
1.2 Objet de l'accord-cadre et périmètre 6
1.3 Déroulement des prestations 9
1.3.1 Préparation et mise en place des prestations 9
1.3.2 Exploitation 10
1.4 Principes généraux de pilotage et de dimensionnement de la prestation 10
1.4.1 Principes de pilotage 10
1.4.2 Principes de dimensionnement des prestations 11
1.4.2.1 Musée 11
1.4.2.2 Administration – 18 / 20 rue de la Perle 11
1.4.2.3 Administration 4 rue de Thorigny 11
2 DESCRIPTIF DES PRESTATIONS DE NETTOYAGE ET GESTION DES DECHETS 11
2.1 Préparation et mise en place des prestations 11
2.2 Exploitation 12
2.2.1 Présentation générale des prestations attendues 13
2.2.2 Encadrement du service de nettoyage et gestion des déchets 16
2.2.3 Services et activités de nettoyage 17
2.2.3.1 Nettoyage général 17
2.2.3.2 Nettoyage des espaces en présence d'œuvres 19
2.2.3.3 Nettoyage des espaces extérieurs 20
2.2.3.4 Nettoyage des espaces extérieurs 20
2.2.3.5 Nettoyage de la vitrerie intérieure et extérieure 20
2.2.3.6 Nettoyage des espaces sanitaires, zone public et zone personnel 21
2.2.3.7 Permanence propreté 22
2.2.3.8 Nettoyage des autres locaux sur le site du musée 23
2.2.3.9 Nettoyage des concessions implantées sur le site du Musée 23
2.2.4 Services et activités de gestion des déchets 23
2.2.4.1 Collecte, tri et enlèvement des déchets 23
2.2.4.2 Encombrants – hors forfait 24
2.2.4.3 Types de déchets 24
2.2.4.4 Protection de l'environnement 25
2.2.5 Services et activités de nettoyage lors des manifestations – hors forfait 25
2.2.6 Nettoyage de points de contact en période épidémique – hors forfait 26
2.2.7 Services et activités particuliers 27
2.2.7.1 Enlèvement des graffitis 27
2.2.7.2 Déneigement 27

3 DESCRIPTIF DES PRESTATIONS DE NETTOYAGE DES LOCAUX ADMINISTRATIFS 28
3.1 Présentation générale de la prestation 28
3.2 Présentation détaillée des prestations attendues 28
3.2.1 Pour les tâches d'entretien quotidien 28
3.2.2 Pour les campagnes d'entretiens 29
4 DELAIS D'INTERVENTION 29
5 PERSONNEL DU TITULAIRE ET CONDITIONS DE FONCTIONNEMENT 29
5.1 Responsabilité de l'employeur 29
5.2 Moyens opérationnels 30
5.3 Identification du personnel 30
5.3.1 Personnel récurrent 31
5.3.2 Personnel de remplacement 32
5.3.3 Visites médicales - Certificat d'aptitude à l'emploi 32
5.3.4 Interventions ponctuelles de personnel 33
5.3.5 Registre du personnel 33
5.4 Organisation du travail 33
5.4.1 Respect du temps de travail et période de repos 33
5.4.2 Planification des moyens et ressources 33
5.4.3 Dimensionnement des effectifs 34
5.4.4 Plages horaires d'intervention 34
5.4.5 Rondes de vérification avant ouverture au public 35
5.4.6 Continuité de service 35
5.4.7 Travaux et interventions ponctuelles 35
5.4.8 Permanence week-end et jours fériés 36
5.5 Gestion sociale 36
5.5.1 Stabilité du personnel 36
5.5.2 Plannings d'intervention des personnels 36
5.5.3 Gestion des remplacements et des absences 36
5.6 Règles de sécurité et plan de prévention 37
5.6.1 Règles de sécurité 37
5.6.2 Prévention des risques 37
5.7 Mutualisation et polycompétence 38
5.8 Profil, compétences et savoir-faire requis 38
5.8.1 Généralités 38
5.8.2 Profil et compétence 38
5.8.2.1 Encadrement 38
5.8.2.2 Chef d'équipe 39
5.8.2.3 Agents de nettoyage 40
5.9 Discipline et comportement 40
5.10 Formation des intervenants 41
5.10.1 Formation initiale avant prise de poste 41
5.10.1.1 Généralités 41
5.10.1.2 Contenus et dimensionnement prévisionnel de la formation complémentaire 42
5.10.2 Formation continue 43

5.11 Tenues vestimentaires 43
5.12 Dotation des équipements de protection individuelle (EPI) 44
6 MATERIELS ET EQUIPEMENTS 44
6.1 Matériels et équipements confiés au titulaire 44
6.1.1 Généralités 44
6.1.2 Moyens de communication 44
6.1.3 Locaux mis à la disposition du titulaire 44
6.2 Matériels, équipements et fournitures à la charge du titulaire 45
6.2.1 Moyens d'accès pour le nettoyage 45
6.2.2 Moyens de communication 45
6.2.3 Fournitures, consommables et outillage 45
6.2.3.1 Type d'outillage et matériels 45
6.2.3.2 Critères de choix des fournitures, produits et outillages 46
6.3 Stockage du matériel et des produits 47
6.4 Autres matériels 47
6.5 Livraisons 47
7 REPORTING ET ASSURANCE QUALITE 47
7.1 Reporting 47
7.1.1 Principes 47
7.1.2 Contenu et périmètre du Reporting 48
7.2 Réunions récurrentes 48
7.2.1 Réunion de planification des ressources et des moyens 49
7.2.2 Réunion de revue d'activité 49
7.2.3 Réunions thématiques (selon les besoins) 49
7.2.4 Réunions de revue contractuelle 49
7.3 Documents d'exploitation 49
7.3.1 Planning d'organisation et de présence 50
7.3.2 Rapport d'activités 50
7.3.3 Procédures et Cahier de consignes 50
7.4 Contrôle de la prestation et suivi qualité 50
7.4.1 Audits spécifiques d'évaluation de la performance 51
7.4.1.1 Objectifs 51
7.4.1.2 Périodicité de mise en œuvre 51
7.4.1.3 Acteurs habilités 51
7.4.1.4 Périmètre d'application 52
7.4.1.5 Modalités d'application et outils associés 52
7.4.2 Procédures d'autocontrôles 52
7.4.2.1 Objectifs 52
7.4.2.2 Périodicité de mise en œuvre 52
7.4.2.3 Acteurs habilités 52
7.4.2.4 Périmètre des autocontrôles 53
7.4.2.5 Modalités d'application et outils associés 53
7.4.3 Procédure de constat 53

7.4.3.1 Objectifs 53
7.4.3.2 Périodicité de mise en œuvre 53
7.4.3.3 Acteurs habilités 53
7.4.3.4 Périmètre des contrôles 53
7.4.3.5 Modalités d'application et outils associés 53
7.4.4 Procédure de contrôles contradictoires 54
7.4.4.1 Objectifs 54
7.4.4.2 Périodicité de mise en œuvre 54
7.4.4.3 Acteurs habilités 54
7.4.4.4 Modalités d'application et outils associés 54
7.4.5 Procédure de signalisation d'incidents 55
7.4.5.1 Définition 55
7.4.5.2 Périodicité de mise en œuvre 55
7.4.5.3 Acteurs habilités 55
7.4.5.4 Périmètre des contrôles 55
7.4.5.5 Modalités d'application et outils associés 56
8 ANNEXES 60

1 GENERALITES

1.1 Présentation du Musée national Picasso-Paris

1.1.1 Historique : l'hôtel Salé

Le musée national Picasso-Paris, qui a le statut d'établissement public administratif depuis le 18 juin 2010, a été installé dans l'Hôtel Salé, 5 rue de Thorigny dans le 3ème arrondissement de Paris. Cet hôtel, construit entre 1656 et 1659 par Jean de Boullier pour Pierre Aubert, Seigneur de Fontenay, fermier général des gabelles (d'où le nom donné au bâtiment d'« Hôtel Salé ») est l'un des plus emblématiques des hôtels particuliers construits à la fin du XVIIème siècle dans le Marais.

1.1.2 La Collection

La collection du musée national Picasso-Paris (6 000 œuvres) a été créée grâce à deux dations successivement consenties à l'Etat par les héritiers de Pablo Picasso en 1979 puis par ceux de Jacqueline Picasso en 1990. Par sa qualité, son ampleur comme par la diversité des domaines artistiques représentés, elle est la seule collection publique au monde qui permette à la fois une traversée de tout l'œuvre peint, sculpté, gravé et dessiné de Picasso, comme l'évocation précise, à travers esquisses, études, croquis, carnets de dessins, états successifs de gravures, photographies, livres illustrés, films et documents- du processus créateur de l'artiste.

Cette exceptionnelle collection confère au musée national Picasso-Paris un rôle central au plan international tant pour la présentation de l'œuvre de Picasso que pour la recherche relative à sa vie ou à son œuvre et sur l'art moderne en général.

1.1.3 Missions de l'établissement public

Le musée national Picasso-Paris a pour missions principales :
- la présentation et l'enrichissement des collections nationales dont il a la garde ;
- l'accueil du public le plus large, le développement de la fréquentation de son site. Il favorise la connaissance de ses collections, conçoit et met en œuvre des actions d'éducation et de diffusion visant à assurer l'égal accès de tous à la culture ;
- être un pôle de référence pour la recherche sur la vie et l'œuvre de Picasso et des artistes qui lui furent liés.

En outre, l'établissement public procède sur ses ressources et pour le compte de l'Etat aux acquisitions de biens culturels destinés à enrichir les collections dont il a la garde.

Il accueille environ 600 000 visiteurs chaque année.

1.2 Objet de l'accord-cadre et périmètre

Compte tenu du nombre important de visiteurs et de la très grande valeur des collections dont il est dépositaire, le musée national Picasso-Paris attache une importance particulière à la propreté du site.
La mission du titulaire recouvre les services et activités suivants :
- maintenir en parfait état de propreté et d'hygiène 7 jours sur 7 les espaces de présentation de la collection, les espaces d'accueil des publics (y compris les espaces extérieurs) et les espaces de travail des personnels sur le site de l'hôtel Salé ;
- maintenir en parfait état de propreté et d'hygiène 5 jours sur 7 (du lundi au vendredi) les espaces administratifs ;
- assurer la fourniture et la mise en place journalière des produits sanitaires et consommables ;
- réaliser la collecte, le tri et l'enlèvement des déchets.

Les besoins du Musée Picasso en matière de propreté et de gestion des déchets des sites de l'Etablissement et les spécifications d'exploitation et de services attendus, décrits dans le cadre de cet accord-cadre, peuvent varier en fonction de l'activité du site.

De nombreux paramètres sont à prendre en compte, dont notamment :

- la fréquentation du Musée pour chacune des activités publiques, par périodes spécifiques : annuelle, saisonnière (vacances scolaires, etc.) hebdomadaire, journalière (jours à tarification particulière, nocturne, etc. ;
- la programmation évènementielle : les volumes et prestations prévisibles sont donnés à titre indicatif.

La prise en compte de ces paramètres par le titulaire nécessite :

- une analyse précise de l'impact sur l'ensemble des prestations ;
- une organisation pour adapter les moyens nécessaires aux obligations de résultats, dans le respect des moyens minimaux contractuels.

Les responsables chargés d'assurer, pour le compte du titulaire, la gestion globale et le pilotage des prestations confiées doivent notamment faire face à la variation des besoins et coordonner les moyens opérationnels en conséquence.

Obligations générales et enjeux stratégiques

Le titulaire est tenu à un devoir de conseil ainsi qu'à une obligation de résultats, de faisabilité technique et de moyens adaptés pour réaliser les prestations de l'accord-cadre.

De fait, le titulaire doit participer à l'atteinte des trois enjeux stratégiques majeurs du Musée Picasso :

- garantir les meilleures conditions de travail et d'hygiène pour les personnels travaillant sur les sites du Musée Picasso ;

- assurer la sécurité des collections et la préservation de la valeur patrimoniale du bâtiment ;

- attirer un public toujours plus nombreux et varié et lui garantir une satisfaction de haut niveau.

Les objectifs généraux, en matière de résultats, consistent à assurer :

- la qualité globale des services pour garantir la satisfaction des occupants et des publics et garantir le respect des règles d'hygiène ;

- le respect des exigences stipulées au présent accord-cadre.

Les obligations des parties sont exécutées de bonne foi suivant les dispositions techniques, commerciales, financières, juridiques ou autres précisées dans le présent accord-cadre.

Il appartient au titulaire de compléter si nécessaire les moyens définis dans son projet d'organisation pour répondre à ses obligations de résultats au cours de l'exécution de l'accord-cadre.

Le projet d'organisation, précisant les effectifs, les qualifications, le rôle de chaque employé et le nombre prévisionnel d'heures, remis par le titulaire avec son offre, fait partie des documents

contractuels et peut être adapté en cours d'exécution par le titulaire pour respecter la bonne exécution de l'accord-cadre.

Le titulaire s'engage donc à :

- mettre en place tout moyen humain complémentaire qui s'avérerait nécessaire pour respecter les engagements du présent accord-cadre;
- informer l'Etablissement public en cas d'écart avec l'organisation décrite (adaptation de l'effectif, modification de la sous-traitance, etc.) et communiquer les documents nécessaires justifiant ces modifications.

Pendant toute la durée de validité de l'accord-cadre, le personnel du titulaire reste sous l'entière responsabilité de ce dernier.

Il appartient au titulaire de se conformer à l'ensemble des obligations de l'accord-cadre, de conseiller le pouvoir adjudicateur durant l'accord-cadre, de l'avertir de toute difficulté qu'il pourrait percevoir, et d'assurer toutes les actions utiles et nécessaires à la bonne fin des prestations à réaliser.

La responsabilité du titulaire vis-à-vis du pouvoir adjudicateur reste entière, conformément aux engagements qu'il a souscrits, sans prétendre à un supplément de prix.

Par ailleurs, le titulaire est responsable de son personnel ou de celui de ses sous-traitants en toutes circonstances et pour quelque que cause que ce soit. Il s'engage à respecter les dispositions du Code du travail.

De même, les dégâts de toute nature occasionnés lors de l'exécution des prestations sont à sa charge. Dans tous les cas, la remise en état doit se faire de façon à ne pas retarder l'avancement des tâches prévues, quelle que soit l'action exercée par ailleurs auprès des compagnies d'assurances, entreprises, etc.

Par dérogation à l'article 41 du CCAG-FCS, le non-respect de ces dispositions entraîne la résiliation immédiate de l'accord-cadre sans préavis, ni indemnité, et si nécessaire des poursuites judiciaires peuvent être déclenchées.

Dans l'objectif de remplir les missions et réaliser les prestations définies dans le CCTP ainsi qu'au sein du présent CCAP, le titulaire prend toutes dispositions pour équiper son personnel du matériel nécessaire à l'accomplissement de sa mission.

Objectifs opérationnels

Le titulaire reconnaît en outre avoir pris connaissance des installations et ouvrages ainsi que de leur environnement. Il ne peut arguer de la méconnaissance ou de l'insuffisance d'informations sur les bâtiments, leurs locaux et installations pour se soustraire à son engagement.

Le titulaire est réputé avoir inclus dans son offre tous les moyens techniques, logistiques, humains, matériels et logiciels à mettre en œuvre pour exécuter les prestations confiées et atteindre les objectifs de résultats.

Les objectifs de résultats consistent à garantir :

Pour l'ensemble des prestations :

- la continuité du fonctionnement du Musée Picasso et de ses activités, dans le respect de la réglementation et des critères de confort, d'hygiène et de sécurité ;
- la satisfaction des publics du Musée Picasso et de ses personnels de par la qualité de service ;
- le respect des délais d'intervention ;
- la prise en charge professionnelle des évènements ;
- l'adaptation à toute situation imprévue ;
- la fourniture d'informations et de conseils adaptés aux différents interlocuteurs ;
- la remontée d'informations auprès du Musée Picasso ;
- la traçabilité de toutes les interventions réalisées.

Pour les prestations de services :

- la continuité du service, la qualité des méthodes, le respect des tâches confiées ;
- le maintien en parfait état de propreté et d'hygiène, des locaux et des espaces intérieurs et extérieurs ;
- la conservation des caractéristiques et de l'aspect esthétique des ouvrages et espaces verts du site ;
- l'évacuation et le traitement des déchets selon les règlementations en vigueur.

Les obligations de résultats se traduisent par les exigences définies au présent accord-cadre. Le titulaire s'engage, en collaboration avec le Musée Picasso, à faire évoluer au cours de l'accord-cadre la mise en place des indicateurs d'obtention de la qualité.

Le titulaire a l'obligation de mobiliser et mettre en œuvre les moyens nécessaires pour répondre à ces demandes, quels que soit l'heure et le jour (samedi, dimanche et jour fériés inclus), dans un délai de :

- trente (30) minutes pour l'adaptation, à effectif constant, des moyens présents sur site ;
- trois (3) heures pour un effectif complémentaire d'une personne ;
- vingt-quatre (24) heures pour un effectif complémentaire de 2 à 5 personnes ;
- une (1) semaine pour un effectif complémentaire de plus de 5 personnes.

1.3 Déroulement des prestations

1.3.1 Préparation et mise en place des prestations

La mise en place des prestations permet au titulaire de préparer les prestations objet du présent accord-cadre tant en termes d'organisation que d'outils et moyens matériels.

Outre la prise de contact avec les équipes du musée national Picasso–Paris, elle consiste en effet principalement à :

- prendre connaissance du site, de ses équipements, de son contenu muséographique, etc.
- préparer l'exploitation : rédaction des procédures et consignes, planification des interventions, etc.
- mettre en œuvre les ressources et moyens humains et matériels nécessaires ;
- former les équipes ;
- élaborer et mettre au point les outils de communication, de contrôle des prestations et de reporting ;
- prendre connaissance des informations relatives à la prestation du titulaire sortant ;

- participer aux réunions de préparation organisées à l'initiative du Musée Picasso.

Les prestations attendues dans ce cadre, d'une durée maximale de deux (2) semaines sont détaillées au paragraphe 2.1 du présent CCTP.

1.3.2 Exploitation

Une fois les prestations mises en place, le titulaire s'attache à pérenniser les processus d'exploitation ainsi qu'à mettre en place un plan de progrès visant à améliorer la qualité de service et/ou optimiser les coûts d'exploitation.

Les prestations à réaliser par le titulaire dans ce cadre sont détaillées à l'article 2.2 du présent CCTP.

Le titulaire est informé de la tenue régulière de manifestations et évènements à l'attention notamment de personnalités et professionnels du monde culturel, d'élus locaux et nationaux, de représentants de la Presse, etc.

Le titulaire doit par conséquent être en capacité d'adapter son organisation et les moyens mobilisés aux exigences d'exploitation.

En tant que de besoin, des renforts ponctuels peuvent être requis ; ils sont, le cas échéant, sollicités dans le cadre de la part à commandes.

1.4 Principes généraux de pilotage et de dimensionnement de la prestation

1.4.1 Principes de pilotage

La qualité du pilotage et de la coordination des différents intervenants du titulaire est un point clef quant à la bonne exécution de l'accord-cadre et au respect des exigences et attentes du musée national Picasso-Paris. Il appartient ainsi au titulaire de veiller, à tout moment, à la cohérence et à l'adéquation des moyens et ressources mis en œuvre ainsi qu'à la bonne coordination de l'ensemble des personnels mobilisés par ses soins.

Par ailleurs, outre le pilotage et la coordination des prestations de nettoyage et de gestion des déchets dont il a charge, il est attendu du responsable opérationnel du titulaire qu'il échange et travaille en étroite collaboration avec :

- le directeur du bâtiment, de l'exploitation, de la sécurité et des systèmes d'information, le responsable du département bâtiment/exploitation et le responsable exploitation du Musée national Picasso-Paris et, de façon plus générale, les membres de l'équipe du musée national Picasso-Paris ;
- les responsables opérationnels des titulaires des autres accords-cadres en charge des domaines métier de prestations suivants :
    - l'accueil des publics et la vente des offres culturelles ;
    - la sûreté et la sécurité incendie du site ;
    - la maintenance multi technique de l'ouvrage et de ses installations.

À cette fin, des points réguliers de coordination peuvent être organisés, selon une périodicité à définir, par le musée national Picasso-Paris réunissant tout ou partie des acteurs susmentionnés, points auxquels le responsable opérationnel du titulaire est tenu de participer.

Compte tenu de ce qui précède, le responsable opérationnel du titulaire doit disposer d'une délégation de prise de décision de sa hiérarchie l'autorisant, dans le respect des attentes et exigences du présent accord-cadre, à valider et mettre en œuvre des décisions et ou plan d'actions d'ordre opérationnel.

1.4.2 Principes de dimensionnement des prestations

1.4.2.1 Musée

Le musée national Picasso-Paris est ouvert au public tous les jours, sauf le lundi, de 9h30 à 18h.
Le musée national Picasso-Paris est fermé, au public tous les lundis et les 25 décembre, 1er janvier et 1er mai, jours de fermeture exceptionnelle. Les lundis sont consacrés aux opérations de maintenance, de travaux et d'entretien et constituent donc une journée particulière d'intervention pour le titulaire. En revanche aucune activité n'est prévue les 3 jours de fermeture exceptionnelle.

La fréquentation annuelle moyenne du musée national Picasso-Paris, hors manifestions et évènements exceptionnels, est estimée à 600 000 visiteurs, avec 1 800 personnes par jour en semaine et 2 500 le week-end.

Dans ce cadre, la part forfaitaire du présent accord-cadre établit les postes, les horaires de service, la continuité ou le fractionnement des postes au cours d'une journée d'exploitation.

Des adaptations peuvent le cas échéant être proposées par le titulaire pour optimiser la qualité de service ou si les ressources envisagées ne sont finalement pas nécessaires.

1.4.2.2 Administration – 18 / 20 rue de la Perle

L'administration est ouverte aux agents de 8h00 à 20h00 et du lundi au vendredi, sauf jours fériés.
L'administration peut être ouverte en dehors de ces jours et horaires pour le nettoyage.
Elle accueille environ 50 personnes.

1.4.2.3 Centre d'Etudes Picasso / Administration – 1 rue des Quatre-fils

Le bâtiment Temple est situé au sein du Quadrilatères des Archives Nationales et accueille le Centre d'Etudes Picasso au rez-de-chaussée et des bureaux au 1er étage. Les locaux sont ouverts aux agents et chercheurs du lundi au vendredi de 8h00 à 20h00. Ces espaces accueillent environ 40 personnes.

1.4.2.3 Administration 4 rue de Thorigny

Le musée national Picasso-Paris loue un local de 143 m² situé au 4, rue de Thorigny. Ce bâtiment accueille 13 résidents.

2 DESCRIPTIF DES PRESTATIONS DE NETTOYAGE ET GESTION DES DECHETS

Toutes les prestations décrites ci-dessous sont incluses dans la part forfaitaire.

Des prestations supplémentaires liées à l'exécution de prestations ponctuelles demandées par le musée national Picasso-Paris ou liées aux manifestations hors forfait mentionnées à l'article 2.2.5.2 du CCTP peuvent être commandées au titulaire dans le cadre de la part à bons de commande.

2.1 Préparation et mise en place des prestations

Dès la notification de l'accord-cadre, le titulaire mobilise les ressources qu'il estime nécessaires pour être pleinement opérationnel pour l'exécution des prestations.

Dans ce cadre, le titulaire assure les missions et activités ci-après :

- tuilage avec le précédent titulaire :
    - reprise des équipes précédentes ;
    - organisation du fonctionnement (prise de contact, retour sur expérience et organisation choisie par le titulaire sortant) ;
- prise de connaissance du site :
    - prise de connaissance de l'organisation spatiale du site, des flux, cheminements et parcours de visite ;
    - prise de connaissance des installations et équipements d'exploitation mis à disposition ;
- constitution et organisation des équipes :
    - suite à la prise de connaissance du site, évaluation des besoins humains nécessaires à l'exécution des prestations ;
    - recrutement des personnels (le cas échéant) ;
    - notification des sous-traitants, si besoin ;
    - élaboration du planning des personnels, des astreintes, des permanences ;
- formation des personnes :
    - le titulaire s'engage à mettre à profit cette période pour former l'ensemble du personnel appelé à intervenir sur le site afin que chaque agent soit parfaitement opérationnel dès le démarrage des prestations ;
- proposition des modalités opérationnelles d'intervention et de contrôle :
    - formalisation annuelle du plan de prévention ;
    - formalisation des procédures et consignes d'intervention ;
    - élaboration du planning d'exploitation mensuel et annuel ;
    - présentation de la méthodologie organisationnelle choisie pour validation par le pouvoir adjudicateur ;
    - définition et mise au point des procédures et outils de contrôle des prestations ;
    - définition et mise au point des modalités de reporting ;
- mise en place de la logistique d'exploitation :
    - organisation et aménagement des locaux dédiés aux équipes du titulaire et prise de possession ;
    - constitution des stocks de fournitures, consommables, etc. nécessaires à l'exécution des prestations ;
    - déploiement des moyens matériels nécessaires à l'exécution des prestations : outillage, matériel bureautique, matériels spécifiques, etc.

Il appartient au titulaire de mobiliser les moyens humains et matériels adaptés et ce notamment pour les activités de définition et de conception des méthodes et procédures d'exploitation.

L'ensemble des produits dans ce cadre est transmis aux responsables du musée national Picasso-Paris pour validation.

Cette étape de préparation et de mise en place des prestations peut, le cas échéant, se dérouler, de façon partielle, en parallèle des prestations décrites à l'article 2.2 du CCTP ci-dessous.

2.2 Exploitation

2.2.1 Présentation générale des prestations attendues

La propreté du site constitue, au même titre que l'accueil et les services proposés aux visiteurs, une composante importante de la qualité générale d'accueil que le musée national Picasso-Paris souhaite incarner et véhiculer.

En effet, outre les exigences normales de propreté attendues d'un lieu patrimonial ouvert au public, le soin apporté à l'entretien d'un lieu traduit son caractère hospitalier, respectueux et concourt directement à son image de marque et à sa notoriété.

La propreté du site participe également à la bonne préservation des collections du musée national Picasso-Paris. Ces œuvres d'une valeur inestimable doivent en effet faire l'objet d'une attention particulière et imposent notamment :

- l'usage de produits d'entretien labélisés, respectueux de l'environnement humain et matériel ;
- la mise en œuvre de pratiques métier et procédures à même de garantir l'intégrité des collections.

S'agissant des espaces « privés » (logistiques, administratifs, etc.), les niveaux de services proposés sont à adapter en fonction de leur usage dans une logique d'optimisation des coûts, sans pour autant renoncer aux exigences de qualité.

La prestation de propreté et gestion des déchets décrite dans le présent accord-cadre recouvre les missions et activités quotidiennes suivantes :

- le nettoyage des locaux – espaces d'accueil des visiteurs dont la zone de restauration, le comptoir de vente, les sanitaires et les vestiaires, les espaces d'activités et de présentation des collections, les espaces administratifs, techniques et logistiques - de la vitrerie ainsi que des espaces extérieurs :
    - maintien en parfait état de propreté et d'hygiène des locaux et espaces extérieurs ;
    - fourniture et mise en place journalière des produits sanitaires et consommables ;
    - collecte, tri et enlèvement des déchets ;

- la planification, la coordination et le contrôle qualité des prestations délivrées par les équipes du titulaire ;

- la réalisation et transmission des documents requis dans le CCAP pour assurer le suivi de l'exécution de l'accord-cadre.

La prestation de propreté étant contrainte en termes d'horaires, le titulaire doit réaliser une planification et une organisation de ses tâches de manière détaillée et rigoureuse (liste des tâches et fréquences associées) pour garantir l'atteinte des objectifs de résultats.

Informations concernant les horaires d'accès aux différents espaces (ces dispositions peuvent être modifiées ultérieurement par le pouvoir adjudicateur s'il le juge nécessaire) :

Jour	**Horaires**	**Zones**
Lundi Mardi Mercredi Jeudi Vendredi	6h30 – 10h00	Sans restriction : Ensemble des locaux du 20 rue de la Perle Les locaux du RDC et du 1er étage du bâtiment Temple au 1 rue des Quatre-fils.

En semaine	A partir de 9h00	Avec restriction Les locaux du RDC du bâtiment Temple au 1 rue des Quatre-fils qui accueille le Centre d'Etudes Picasso (salle de consultation et réserves)
Lundi	7h00 – 18h00	Sans restriction : - Auditorium - Boutique - Bureau des encadrants - Café et terrasse - Circulation espace du personnel - Circulations publiques - Cour - Hall - Jardin - PCI - PCS - Salle de repos du personnel - Salle pédagogique (Atelier) - Sanitaires du personnel - Sanitaires du public - Vestiaires du personnel - Vestiaires du public Sous réserve de la présence d'un agent de surveillance et pas avant 8h45 : - Les salles muséographiques
Mardi Mercredi Jeudi Vendredi Samedi Dimanche	7h00 – 9h30	Sans restriction : - Auditorium - Boutique - Bureau des encadrants - Café et terrasse - Circulation espace du personnel - Circulations publiques - Cour - Hall - Jardin - PCI - PCS - Salle de repos du personnel - Salle pédagogique (Atelier) - Sanitaires du personnel - Sanitaires du public - Vestiaires du personnel - Vestiaires du public NB : Il est à noter qu'il serait préférable que les espaces réservés au personnel (vestiaires, sanitaires et salle de repos) et les vestiaires du public soient nettoyés suffisamment tôt avant l'arrivée (8h30) du personnel afin que le séchage soit complet mais cela ne constitue pas une obligation.
Mardi Mercredi Jeudi Vendredi	09h00-9h30	Sans restriction : - PCS

Samedi Dimanche		
Mardi Mercredi Jeudi Vendredi Samedi Dimanche	8h45 – 9h30	Toutes les salles muséographiques sur les cinq niveaux sous la surveillance d'un agent de surveillance du Musée
Mardi Mercredi Jeudi Vendredi Samedi Dimanche	9h30 – 18h00	- Bureau des encadrants - PCI - PCS Permanence : ronde et intervention sur demande dans tous les espaces y compris muséographiques. Sanitaires publics : - 4 passages minimum par jour Sanitaires du personnel : - 2 passages minimum par jour Le titulaire affichera dans chaque sanitaire une fiche de suivi d'intervention sur laquelle les agents émargeront après chaque passage en indiquant l'heure d'intervention
Lundi Mardi Mercredi Jeudi Vendredi Samedi Dimanche	À partir de 16h30	- Sortir les containers tous type de déchets côté rue de Thorigny et - côté rue Vieille du temple, et côté rue de la Perle. - Vider les poubelles du bâtiment Temple dans les containers des Archives nationales.
Mardi Jeudi	À partir de 17h00	- Sortir les containers à couvercle jaune déchets côté rue de Thorigny, côté rue Vieille du temple et côté rue de la Perle.
Mardi	A partir de 14h00	- Sortir le container à verre côté rue de la Perle.

Les fréquences d'intervention indiquées dans l'annexe n°2 au présent CCTP sont fournies à titre indicatif. Elles décrivent le niveau minimum de prestation attendu en-deçà duquel le musée national Picasso-Paris déclenchera des pénalités.

Le titulaire est tenu à une **obligation de résultat** concernant la propreté de tous les espaces : si les fréquences indiquées en annexe n°2 du CCTP ne permettent pas d'atteindre le résultat exigé, le titulaire doit augmenter les fréquences de passage dans les espaces concernés.

Le titulaire doit également porter une grande attention aux procédures de nettoyage zone par zone. Celles-ci doivent impérativement être complétées par des fiches techniques que le titulaire soumettra à la validation du musée national Picasso-Paris avant toute intervention. Ces fiches précisent notamment :

- la nature du support à nettoyer ;
- les techniques utilisées ;
- la nature des produits employés et les taux de dilution correspondants ;
- le mode d'application, en conformité avec les exigences requises par la nature des supports à traiter et en conformité avec consignes des fabricants (cf. paragraphe procédures nettoyage du présent CCTP).

Le titulaire apporte un soin particulier aux surfaces fragiles : moulures d'époque, parquets, huisseries, etc. et met en œuvre les moyens nécessaires pour obtenir un niveau de propreté satisfaisant en conformité avec les exigences du musée national Picasso-Paris.

Le titulaire s'engage enfin à prendre toutes les dispositions nécessaires pour garantir l'intégrité et la préservation des collections du musée national Picasso-Paris. À cette fin, le titulaire forme son personnel aux bonnes pratiques à observer pour intervenir dans les espaces de présentation de la collection et, de façon plus générale, dans tous les espaces contenant des œuvres. Cette formation traite notamment les points et thèmes suivants : la bonne gestuelle, le choix des produits et leur bonne utilisation, le maniement des appareils, etc.

→ **<u>Prestations exclues du périmètre du présent accord-cadre</u>**

Les prestations exclues du présent accord-cadre sont les suivantes :

- nettoyage des mobiliers patrimoniaux (mobiliers Giacometti)
- Nettoyage des mobiliers appartenant aux concessionnaires (libraire et café), collecte et tri des déchets de la concession implantée sur le site du musée national Picasso-Paris (le comptoir de vente).
- Sol de la cuisine du café.

Sont également exclues de l'accord-cadre les prestations suivantes :

- le dépoussiérage des œuvres ;
- le nettoyage des vitrages de protection des œuvres ;
- le nettoyage des supports et socles de présentation des œuvres ;
- les vitrines de présentation à l'exception de quelques vitrines particulières dont la liste sera transmise par le musée national Picasso-Paris ;
- le nettoyage des installations et équipements spécifiques de sécurité incendie et de sûreté.

2.2.2 Encadrement du service de nettoyage et gestion des déchets

La prestation doit être parfaitement dirigée par du personnel encadrant qualifié. Le chef d'équipe, présent sur site, veille, d'une manière générale, à :

- faire respecter toutes les consignes et exigences prévues au présent cahier des charges ;
- garantir le professionnalisme et la parfaite formation des équipes ;
- assurer l'interface quotidienne avec les responsables du musée national Picasso-Paris ;
- être toujours présent dans les créneaux hors permanence.

À ce titre, le titulaire doit notamment assurer les missions et activités suivantes :

- planification et gestion des ressources :
  - élaborer les plannings d'intervention mensuels, hebdomadaires et quotidiens des agents et veiller à leur respect ;
  - gérer les retards ou absences éventuels et veiller à la ponctualité des agents ;
  - tenir le cahier de présence de ses agents ;

- coordination générale des prestations :

- participer aux réunions périodiques de coordination générale organisées à l'initiative des responsables du Musée national Picasso-Paris ;
- assurer la coordination terrain des actions à mener conjointement avec les titulaires des prestations « Accueil-Vente » et « Sécurité-sûreté » et ce notamment en cas de forte affluence ou de difficultés ;

- reporting et amélioration continue de la qualité de services :
  - réaliser des rapports d'activité et reporting réguliers ;
  - veiller à la qualité des prestations délivrées et proposer, le cas échéant, des plans d'actions correctifs ;
  - être force de conseil et proposer aux responsables du Musée national Picasso-Paris toute procédure, consigne ou mesure de nature à améliorer la qualité des prestations ;
- management et pilotage opérationnel des équipes :
  - assurer le briefing quotidien des équipes et assurer, au fil de l'eau, la transmission des informations et consignes de service ;
  - gérer et coordonner, pour la permanence de nettoyage, les temps de pauses et de changements de poste afin de garantir la continuité du service ;
  - encadrer et piloter les interventions des agents de nettoyage sur le terrain ;
- gestion de crise ou d'incidents :
  - gérer les événements anormaux, les consigner et informer le Musée national Picasso-Paris ;
  - avertir sans délai les responsables du Musée national Picasso-Paris en cas de problème d'exploitation nécessitant son intervention ;
- formation des agents :
  - assurer le contrôle continu des connaissances de son personnel et notamment la connaissance des procédures et consignes de nettoyage des espaces muséographiques ;
  - former les équipes à la maîtrise des outils et équipements techniques de nettoyage y compris les produits d'entretien.

Le titulaire doit organiser ses équipes de manière qu'une transmission efficace des informations et des consignes soit assurée.

2.2.3 Services et activités de nettoyage

2.2.3.1 Nettoyage général

D'une manière générale, le nettoyage des locaux intérieurs porte sur :
- les sols ;
- les parois verticales ;
- les escaliers ;
- les vitres intérieures et extérieures, ainsi que les verrières ;
- les objets meublants (notamment banques d'accueil, mobiliers de bureau, sièges, assises contemporaines des salles muséographiques) à l'exception des mobiliers patrimoniaux (mobilier Giacometti) et des socles et dispositifs de présentation des œuvres ;
- les équipements (en particulier les éléments sanitaires) ;
- le nettoyage du matériel de cuisson (micro-ondes, plaques de cuisson etc…) dans les salles de détente, réfrigérateurs dans les bureaux et les salles de détente ;
- les espaces extérieurs (cour Thorigny, jardin, terrasse) ;
- les abords extérieurs devant les différents accès du Musée national Picasso-Paris.

S'agissant des espaces extérieurs, le périmètre d'intervention comprend : la cour Thorigny pavée, la terrasse côté jardin, la terrasse sur le toit du Hall des Communs, le perron côté jardin, les abords

du 88 rue Vieille du Temple et du 5 rue de Thorigny ainsi que la terrasse du deuxième étage de l'administration au 20 rue de la Perle et son abord.

Le titulaire doit intégrer dans sa mission l'ensemble des locaux et des équipements des sites du Musée national Picasso-Paris et en particulier la liste non exhaustive de tâches suivantes :

- le nettoyage des sols, planchers et faux planchers ainsi que les revêtements et tous les équipements intégrés, prises de courant, luminaires, interrupteurs etc. ;
- le nettoyage des surfaces intérieures et extérieures, horizontales et verticales (murs sans limitation de hauteur), colonnes et piliers, moulures et éléments de décor et équipements intégrés aux murs, hors murs extérieurs ;
- le nettoyage des vitrages intérieurs et extérieurs, verrières, embrasures, dormants et ouvrants, pare-soleils, etc. En ce qui concerne les vitreries de façade des salles muséographiques, il est interdit au titulaire d'ouvrir les huisseries ; le nettoyage des faces extérieures des vitrages s'effectuera donc impérativement par l'extérieur, le titulaire devant prendre en charge tous les moyens d'accès et former ses équipes en conséquence ;
- la mise en place de chariots métalliques pour transférer les ordures ménagères depuis les lieux d'utilisation jusqu'aux poubelles et containers urbains selon le protocole de circulation défini par le Musée national Picasso-Paris ;
- le nettoyage des fermetures : portes, portes fenêtres, embrasures, trappes, dormants et ouvrants, serrurerie, poignées de portes, mains courantes, gardes corps, ferronnerie, etc. ;
- le nettoyage des équipements techniques apparents en zone accessible au public : convecteurs, ventilo-convecteurs en allège, appareils divers de chauffage ou de climatisation en allège, goulottes, tuyaux, gaines et conduits divers … ;
- le nettoyage des mobiliers : tous types de meubles, luminaires, à l'exception des mobiliers de collection et des matériels et systèmes électroniques sensibles dont une liste sera fournie par le Musée national Picasso-Paris ;
- le nettoyage des écrans multimédia et informatiques avec des méthodes et des produits adaptés ;
- le retrait des graffitis du Musée national Picasso-Paris avec des méthodes et des produits adaptés ;
- le nettoyage des cabines d'ascenseurs : parois intérieures et extérieures sur les paliers ;
- le nettoyage des salles de réunions, salle polyvalente, salle pédagogique ;
- le nettoyage des locaux d'archives et de stockage, y compris les mobiliers et rayonnages ;
- le nettoyage des équipements de signalétique ;
- le nettoyage des tapis, la fourniture et la mise en place de tapis anti-salissures à l'exclusion de la fourniture des tapis des trois halls d'entrée (hall d'entrée du musée, hall d'entrée du personnel, hall d'entrée de l'administration) qui relèvent de la responsabilité du Musée national Picasso-Paris ;
- le nettoyage des appareils et équipements sanitaires : lavabos, éviers, plans de travail, urinoirs, WC, douches, y compris robinetterie, distributeurs et séchoirs ;
- l'entretien et le remplacement éventuel des brosses des toilettes, en respectant le modèle en place ;
- la fourniture, le nettoyage et le retrait des bacs d'hygiène féminine ;
- la fourniture, autant que de besoin, des consommables sanitaires compatibles avec les équipements en place : papier WC, mise à disposition de serviettes hygiéniques féminines (sans les sanitaires ERT), savon liquide (PH neutre, sans savon), essuie-main, désinfectant pour lunettes WC, liquide vaisselle, éponges et collecte hebdomadaire des bacs d'hygiène féminine, etc. ;
- le nettoyage des taches accidentelles (exemple : taches de café, chewing-gum etc.) ;
- le nettoyage de la cour d'honneur, du jardin, des abords extérieurs et des terrasses : nettoyage et déneigement/salage ;
- le nettoyage des locaux poubelles (déchets DIB et papiers) et containers poubelle à raison de 2 fois par an.

Lors des interventions de nettoyage, le titulaire est responsable du respect des procédures et, ou consignes définies par le Musée national Picasso-Paris ainsi que du respect des exigences règlementaires en vigueur : accompagnement par un agent de sûreté le cas échéant, habilitation électrique, CACES, etc.

2.2.3.2 Nettoyage des espaces en présence d'œuvres

Dans les espaces abritant des œuvres, le titulaire s'engage à mobiliser tous les moyens adaptés et à respecter de façon stricte et rigoureuse l'ensemble des consignes définies par le musée national Picasso-Paris dans le but de préserver les œuvres. Ainsi la stabilité du climat et de l'hygrométrie doit être strictement respectée en interdisant tout apport d'air froid et d'humidité dans les salles. De même, le maintien de la qualité et de la neutralité de l'air doit faire l'objet d'attention constante en interdisant tout apport de solvant et de produit chimique.

Par ailleurs, les agents de nettoyage du titulaire doivent être accompagnés par un agent de sûreté lors de chaque intervention en présence d'œuvres. De ce fait, ces opérations ne peuvent avoir lieu que les lundis de 8h45 à 17h40 et de 8h45 à 9h30 les autres jours. Le titulaire doit adapter sa méthodologie pour garantir son obligation de résultat dans ce contexte.

Le non-respect de ces dispositions est considéré comme une faute de nature à conduire le pouvoir adjudicateur à résilier l'accord-cadre aux torts du titulaire aux frais et risques de ce dernier, sans présumer des réparations éventuelles demandées par le pouvoir adjudicateur au titulaire.

À titre d'information et d'exemple, le paragraphe ci-après décrit, de façon non exhaustive, la liste des consignes spécifiques à respecter dans les espaces en présence d'œuvres :

- mise en place des protections nécessaires sur les équipements de nettoyage (par exemple mousse sur les brosses d'aspirateurs);
- interdiction de toucher à une œuvre, directement ou indirectement ;
- utilisation limitée d'auto-laveuses dans les galeries d'exposition, selon les spécifications communiquées par le musée national Picasso-Paris ;
- interdiction de tout transfert d'eau sous quelque forme que ce soit à travers et dans les espaces d'exposition. Interdiction de tout déversement d'eau ; si le déversement intervenait néanmoins pour une raison accidentelle, le titulaire mobilise sans délai les moyens nécessaires pour l'aspiration immédiate de l'eau répandue ;
- utilisation précautionneuse des moyens de propreté (aspirateur, tube aspirateur, machine de lustrage,etc.) : déplacements d'aspirateurs en s'interdisant des gestes brutaux et inadéquats, conduite de machines automatiques peu ou mal maitrisées qui pourraient percuter - heurter une œuvre, un socle d'œuvre, un mur, une vitrine, etc. ;
- interdiction de passer des rallonges électriques en travers des socles ou des vitrines ;
- interdiction de pulvériser directement des produits nettoyants sur les vitrines (chiffon) ;
- interdiction de remplacer un produit nettoyant spécifié dans la fiche technique sans validation préalable par le musée national Picasso-Paris ;
- interdiction de remplacer un produit incolore par un produit coloré : risques de coulures et, ou de traces indélébiles laissées par les flacons posés sur les surfaces obligeant à des retouches de peinture ;
- interdiction d'utiliser de la cire sur les parquets, sauf autorisation expresse du musée national Picasso-Paris ;
- interdiction d'ouvrir les fenêtres pour les travaux de vitrerie des salles muséographiques et donc nettoyage des vitreries extérieurs par l'extérieur uniquement, avec les moyens d'accès à prévoir en conséquence ;
- interdiction de travailler sur échelle ou escabeau sans autorisation préalable du musée national Picasso-Paris ;
- signaler impérativement toute présence d'animaux (insectes, rongeurs, oiseaux, etc.).

2.2.3.3 Nettoyage des espaces extérieurs

Le titulaire est tenu de s'assurer de la propreté des espaces et des abords extérieurs, pour offrir un accueil de qualité aux visiteurs du musée national Picasso-Paris et ainsi préserver l'image du musée national Picasso-Paris durant les horaires d'ouverture au public.

Pour ce faire, le titulaire doit, tous les matins au plus tard quinze (15) minutes avant l'arrivée du public, réaliser les actions suivantes pour la cour d'honneur, le jardin, les abords du 88 rue Vielle du Temple; le 5 rue de Thorigny, la terrasse du café, le 20 rue de la Perle :

- collecte des déchets et végétaux accumulés ;
- ramassage des mégots de cigarettes, détritus ;
- nettoyage des déjections canines et des fientes d'oiseaux en utilisant les moyens adéquats ;
- vidage des cendriers.

Au cours de la journée, le titulaire doit, dans le cadre de sa mission de permanence de propreté :

- assurer des passages réguliers pour vider les poubelles et collecter les déchets au sol si besoin ;
- intervenir à tout moment et sans délai, après alerte d'un agent, pour remédier à un désordre (café renversé, etc.).

De manière plus générale, la prestation consiste à ramasser les papiers, détritus et déchets tombés à terre, à réaliser un balayage à sec des surfaces, à ramasser les feuilles mortes et à vider les poubelles. L'enlèvement des chewing-gums se fait sans délai : il appartient au titulaire de trouver le moyen d'intervention le plus efficace dans le respect des matériaux.

2.2.3.4 Nettoyage des espaces extérieurs

La zone pavée de la cour Thorigny, la terrasse côté jardin, la terrasse sur le toit du Hall des Communs, le perron côté jardin, les abords du 88 rue Vieille du Temple et du 5 rue de Thorigny ainsi que la terrasse du deuxième étage de l'administration nécessitent quant à eux un nettoyage avec appareil haute pression au moins deux (2) fois par an, ou tout autre moyen validé au préalable par le musée national Picasso-Paris, en veillant bien à ne pas endommager les joints et structures murales / trottoirs. Le titulaire réalise en parallèle un démoussage de ces lieux avec les produits appropriés..

2.2.3.5 Nettoyage de la vitrerie intérieure et extérieure

Les fenêtres des espaces muséographiques étant condamnées afin de maintenir des conditions climatiques et d'hygrométrie optimales dans le bâtiment pour préserver les œuvres, le nettoyage des surfaces intérieures et extérieures de cette vitrerie doit être réalisé en deux temps et nécessite des moyens de levage spécifiques.

Les fenêtres des autres espaces peuvent être ouvertes pour être nettoyées.

Les moyens d'accès et les fréquences sont spécifiés dans l'annexe propreté du présent CCTP.

L'enlèvement régulier des traces de doigts et autres salissures ponctuelles est réalisé dans le cadre du nettoyage quotidien des locaux.

Le musée national Picasso-Paris peut ponctuellement mettre à disposition une nacelle pouvant être utilisée pour le nettoyage des vitreries intérieures. En revanche, pour les vitreries extérieures, celui-ci doit fournir par ses propres moyens le matériel nécessaire.

À titre d'information, le site comprend des ensembles vitrés particuliers :
- la verrière au-dessus du hall d'entrée ;
- la vitrerie de côté donnant sur la rue des Coutures Saint-Gervais et la rue de Thorigny (nettoyage bisannuel) ;
- la vitrerie de l'Hôtel Salé et des Communs donnant sur la cour d'honneur et le jardin (nettoyage bisannuel) ;
- la vitrerie des bâtiments du 18 et du 20, rue de la Perle, notamment les fenêtres de toit situé au dessus de l'open space du premier étage ainsi que les cloisons vitrées des bureaux du 2ème étage du 18 rue de la Perle (nettoyage bisannuel) ;
- la vitrerie de l'ascenseur du 20 rue de la Perle;
- la vitrerie de l'aile technique donnant sur le jardin public (nettoyage bisannuel) ;
- la vitrerie du bâtiment Temple du 1er étage (nettoyage bisannuel) ;
- la vitrerie du 4 rue de Thorigny.

Pour certaines vitreries nécessitant l'utilisation d'une nacelle sur la voie publique, une demande préalable doit être faite auprès des autorités compétentes de la ville de Paris et du département de la voirie. Ces demandes sont prises en charge par le titulaire en fonction de son planning d'exploitation.

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires à la réalisation de la prestation de vitrerie conformément aux niveaux d'exigence définis par le musée national Picasso-Paris et ce, malgré les difficultés d'accessibilité de certaines zones.

2.2.3.6 Nettoyage des espaces sanitaires, zone public et zone personnel

Au titre des prestations de nettoyage du site du musée national Picasso-Paris, le titulaire doit réaliser de manière quotidienne :

- le nettoyage des sanitaires dédiés au public avec une fréquence minimale de 4 passages par jour du mardi au dimanche et de 2 par jour les lundis ;
- le nettoyage des sanitaires dédiés au personnel avec une fréquence minimale de 2 passages par jour;
- le contrôle régulier des consommables de sanitaires cités ci-avant (essuie-mains, savon, papier hygiénique, désinfectant pour lunettes, serviettes hygiéniques féminines (sanitaires ERT), diffuseurs d'odeurs, etc.) et le réapprovisionnement des distributeurs.

Le titulaire s'engage à mettre les ressources et les moyens nécessaires à la mise en état de propreté de ces espaces avant l'horaire d'ouverture au public pour les espaces dédiés au public et avant la prise de service des personnels postés pour les espaces privés.

Cependant, le titulaire doit prévoir les ressources nécessaires pour l'entretien de la propreté des espaces sanitaires tout au long de la journée.

Le nettoyage des sanitaires comprend :
- le nettoyage des sols y compris joints de carrelage, revêtements muraux et tous équipements jusqu'au plafond ou faux-plafond, glaces, faïences, portes, etc. : lessivage et désinfection ;
- le nettoyage des appareils sanitaires, lavabos, sièges, urinoirs, distributeurs, et tables à langer, chaises pour bébé etc.: nettoyage, désinfection, détartrage régulier (le titulaire est tenu de signaler toute panne, engorgement des canalisations) ;
- le nettoyage de tous les appareils distributeurs ainsi que leur prise en charge, leur fourniture et leur entretien ;

- le remplacement des petits matériels mobiles, balais, poubelles, distributeurs de savon (excepté ceux des sanitaires publics) et de gel désinfectant pour les lunettes des sanitaires -, les diffuseurs d'odeur, même dégradés ou volés.

La prestation comprend la fourniture et la recharge en savon, papier hygiénique, désinfectant pour lunettes et essuie-mains. Le savon doit avoir un PH de 7,5 à 8,0 et bénéficier de l'Ecolabel Européen ou équivalent.

Le titulaire prend à sa charge la livraison, le stockage et l'approvisionnement des fournitures dans les locaux prévus à cet effet et assure leur mise en place dans les blocs sanitaires. Cette prestation doit être adaptée en fonction du nombre d'occupants et de visiteurs.

Le titulaire assure également la mise en place d'une fiche d'émargement sur la porte de chaque bloc sanitaire indiquant les jours et horaires de passage ainsi que le nom, prénom et émargement de la personne ayant réalisé le nettoyage. Les fiches d'émargement sont annexées en début de chaque mois n+1 avec le reporting du mois n conformément à l'article 7.1.2. Le titulaire assure également le remplacement des supports des fiches en cas de perte ou détérioration dito existant.

Le titulaire assure également le traitement et la stérilisation des réceptacles d'hygiène féminine dans les sanitaires avec un passage à minima une fois par semaine. La gestion de ces réceptacles doit être tracée et chaque réceptacle doit porter la mention de sa date de dépôt. Le titulaire s'engage à déléguer à un prestataire spécialisé l'enlèvement de ces déchets. Le titulaire annexe en début de chaque mois n+1 les bons de passage du prestataire au reporting du mois n conformément à l'article 7.1.2.

Le titulaire assure par ailleurs les prestations suivantes :

- la mise en place d'un collecteur de déchets médicaux (DASRI) pour, si nécessaire, collecter les déchets médicaux lors de gestes de premier secours opérés par l'équipe de sécurité. ;
- le nettoyage des tables à langer installées dans les toilettes PMR Homme et Femme.

L'inventaire exhaustif des appareils sanitaires est à la charge de titulaire.

L'approvisionnement en papier, savon et désinfectant s'effectue sans aucune rupture de stock.

2.2.3.7 Permanence propreté

La permanence propreté consiste au maintien en état de propreté des espaces intérieurs et extérieurs dédiés aux visiteurs et aux agents avec une attention plus particulière pour : les sanitaires, la gestion des déchets et le vidage des poubelles, le balayage humide et le traitement des salissures exceptionnelles dans les espaces d'accueil, les zones de restauration, les espaces de circulation et, le cas échéant, les salles d'exposition.

Cette permanence a lieu pendant les horaires d'ouverture au public définis au 1.4.2.1 du présent CCTP.

Le personnel de permanence effectue des rondes régulières dans les espaces pour s'assurer du bon état de propreté et intervient sur demande du musée national Picasso-Paris, des agents de sûreté ou d'accueil en cas de besoin.

Le personnel de permanence doit être constamment joignable et donc équipé d'un téléphone mobile fourni par le titulaire.

Il apporte un soin particulier aux espaces à forte fréquentation et au contrôle des consommables dans les sanitaires.

En période de forte pluie et de neige, le titulaire s'engage à faciliter les accès tout au long de la journée et à maintenir l'entrée du site propre, en mettant en place les moyens nécessaires : sablage, tapis d'entrée, balayage humide, etc.

Aucune rupture de service n'est tolérée. Le titulaire doit organiser ses équipes pour que la permanence soit toujours assurée et que les consignes soient transmises efficacement.

2.2.3.8 Nettoyage des autres locaux sur le site du musée

Cette prestation inclut le nettoyage des bureaux, espaces de travail et base vie (sanitaires et cuisine) des PC sécurité incendie et sûreté surveillance.
De manière générale, la prestation est conforme à celle spécifiée à l'article 3 du présent CCTP - locaux administratifs.

Une campagne de dépoussiérage des locaux techniques et circulations attenantes (aspiration des sols et recoins et passage de la serpillère humide) est programmée annuellement dans le cadre de la prévention incendie.

Nettoyage des espaces d'expositions temporaires
Pour les espaces accueillant des expositions temporaires, le titulaire doit adapter ses prestations en fonction des différentes phases de déroulement des expositions :

- nettoyage courant des espaces durant les phases d'exploitation (ouverture au public) ;
- nettoyage approfondi de remise en état complet (aspiration des sols, nettoyage de la vitrerie intérieure, balayage humide ou autolaveuse, dépoussiérage des corniches et des poutres) des espaces à la fin de chacune des phases suivantes durant les inter expositions ou rotations :
    - montage des aménagements scénographiques ;
    - mise en place des œuvres ;
- A titre indicatif il est à noter que chaque annéele musée accueille :
    - une exposition temporaire au sous-sol de l'hôtel Salé ;
    - une exposition temporaire au rez-de-chaussée de l'hôtel Salé ;
    - deux rotations de la collection permanente présentée aux premier, deuxième et troisième étage.

Cette programmation est donnée à titre indicatif et est susceptible d'évoluer en fonction des besoins et de la programmation du musée.

Le titulaire assure également le nettoyage des meubles, des dispositifs d'accessibilités, et tous supports d'outils d'aide à la visite etc. Les recommandations, interdictions et restrictions dans les protocoles de nettoyage des espaces d'expositions temporaires sont identiques à celles déjà énoncées pour les espaces présentant des œuvres.

2.2.3.9 Nettoyage des deux concessions implantées sur le site du Musée

Dans la concession du comptoir de vente de la librairie et du café, le titulaire effectue uniquement le nettoyage des sols et de la vitrerie.

2.2.4 Services et activités de gestion des déchets

2.2.4.1 Collecte, tri et enlèvement des déchets

La prestation de gestion des déchets est prise en charge dans sa globalité par le titulaire. Elle recouvre la collecte, le tri et l'amené jusqu'au point de ramassage par les services municipaux.

Les prestations de collecte et d'enlèvement des déchets issues de divers travaux (travaux de scénographie ou autres) sont exclues de l'accord-cadre.

2.2.4.2 Encombrants – hors forfait (BPU)

Concernant les déchets de type encombrants, le titulaire met en place à la demande du DBAT, un service de ramassage des encombrants (palettes, électroménagers, mobiliers) pour évacuation.
Le titulaire assure :

- la collecte des encombrants dans les différents locaux ;
- le traitement des déchets, y compris leur valorisation et l'enfouissement des déchets ultimes ;
- la location, le nettoyage, l'entretien, la maintenance et le remplacement éventuels des matériels pour le stockage des déchets en attente d'enlèvement ;
- la traçabilité de l'élimination des déchets conformément à la réglementation en vigueur ;
- la mise en place de container ou de benne en cas de destruction d'installation temporaire et l'évacuation des déchets ou gravats jusqu'à celle-ci ;
- la fourniture des bordereaux de suivi des déchets qui doivent être annexés au reporting mensuel conformément à l'article 7.1.2 du présent CCTP.

2.2.4.3 Types de déchets

Le titulaire assure la gestion et l'enlèvement de l'ensemble des déchets produits sur le site, y compris ceux relatifs à ses propres prestations :

- le titulaire assure le tri et la collecte des déchets papiers, verre et DIB (Déchets Industriels Banals). Ces déchets sont à vider dans les conteneurs appropriés (déchets recyclables ou non) Le titulaire doit également amener les différents conteneurs au niveau des points de collectes par les services municipaux ;
- le tri est fait par chaque utilisateur. Des corbeilles permettant le tri par l'utilisateur sont en place dans les locaux administratifs. Le titulaire doit mettre en place des chariots de collecte adaptés au tri, et former son personnel en conséquence ;
- le titulaire assure la collecte et l'évacuation des déchets d'hygiène féminine a minima une fois par semaine et met à disposition les contenants adaptés dans les sanitaires. Le ramassage est réalisé chaque lundi à l'occasion de la fermeture du musée au public ;
- le titulaire assure l'évacuation des déchets papiers et DIB produits lors des soirées évènementielles. Ces déchets sont à vider dans les conteneurs appropriés (déchets recyclables ou non). Le titulaire doit également amener les différents conteneurs au niveau des points de collectes par les services municipaux ;
- le titulaire assure l'évacuation des déchets encombrants : palettes, mobiliers, etc. et leur mise en décharge tel que décrits au paragraphe 2.2.4.2 ;
- le titulaire se charge aussi de l'enlèvement de tous les déchets verts (feuilles mortes) humides, etc.

La collecte est faite par le personnel d'entretien du titulaire qui doit être formé à cette pratique et équipé de manière adaptée pour la collecte des différents déchets : chariots de collecte adaptés au tri pour les déchets administratifs / papier/ cartons par exemple. Les agents de ménage doivent donc impérativement assurer la chaîne du tri sélectif.

Les déchets émanant de l'activité de nettoyage doivent être évacués sans délai des lieux d'exécution des prestations, au plus tard à la fin de chaque intervention, et ce aux frais du titulaire.
Le titulaire doit éviter toute obstruction ou dégradation des canalisations d'évacuation.

Le titulaire fournit les sacs poubelles éco labellisés ou l'équivalent pour la collecte des papiers et rebuts suivant les règles en vigueur dans les lieux d'exécution au jour de la prise en charge du marché. Ils sont remplacés systématiquement lorsque nécessaire (état défectueux- manque de propreté, etc.). La qualité des sacs (robustesse- couleur- capacité- etc.) doit recevoir l'approbation du musée national Picasso-Paris. Celle-ci se réserve le droit de refuser et/ou faire changer tout sac qu'elle juge inadéquat au site.

La destruction des documents confidentiels n'est pas à la charge du titulaire, mais l'évacuation des documents détruits est à la charge du titulaire. À titre d'information, les broyeurs sont situés près des points d'impression, exception faite du bureau des ressources humaines et de l'agence comptable.

Le titulaire doit suivre le circuit de collecte des déchets conformément aux exigences du musée national Picasso-Paris.

2.2.4.4 Protection de l'environnement

Le titulaire s'engage à trier et valoriser ses déchets collectés (papier, plastique, verre, métaux) dans des filières agréées de recyclage ou de réemploi, avec transmission trimestrielle d'un bordereau de suivi des tonnages certifié par un organisme agréé. Les produits d'entretien utilisés devront être labelisés Écolabel EU ou équivalent, et leur liste sera fournie annuellement au MnPP. Le titulaire devra former son personnel aux bonnes pratiques de tri sélectif, avec attestation de formation transmise en début de marché.

Le titulaire doit assurer la gestion et le traitement de ses déchets dans le respect de la réglementation applicable relative à la protection de l'environnement.

Pour la gestion des déchets, le titulaire s'engage sur les objectifs suivants :

- limiter la production de déchets à la source ;
- classifier la production des déchets ;
- traiter et recycler les déchets.

À cet effet, le titulaire propose et fait valider par le musée national Picasso-Paris un « Plan Déchets » avant toute intervention sur le site.

En cas de manquements constatés aux obligations de résultats, le titulaire doit effectuer toutes les prestations nécessaires afin d'obtenir un résultat conforme aux critères de qualité exigés, sous peine de se voir appliquer des pénalités.

2.2.5 Services et activités de nettoyage lors des manifestations – hors forfait (BPU)

Outre la présentation de la collection et la production d'expositions temporaires, le musée national Picasso-Paris organise des manifestations et évènements tels que, à titre d'illustration : des vernissages, des spectacles, des conférences, des ateliers, des projections, ainsi que des événements à caractère privé à l'occasion d'opérations de privatisation d'espaces.

L'organisation et la mise en place des ressources et moyens liés à ces manifestations ne sont pas comprises dans la part forfaitaire de l'accord-cadre mais dans sa part à commande.

Dans le cadre de ces manifestions hors forfait, le titulaire fait uniquement intervenir du personnel formé et habitué au site du musée national Picasso-Paris. Il appartient au titulaire de constituer un vivier de personnel suffisant pour assumer les activités non récurrentes.

Le musée national Picasso-Paris peut aussi décider que les coûts générés par la manifestation sont à prendre en charge directement par l'organisateur de l'événement. Dans ce cas, le titulaire se met directement en relation avec l'organisateur de la manifestation et fait bénéficier ce dernier des tarifs fixés dans le bordereau des prix unitaires du présent accord-cadre.

→ **Descriptif de la prestation**

En amont de la manifestation, le titulaire doit s'assurer, en collaboration avec le musée national Picasso-Paris et les autres intervenants, de la prise en charge de l'ensemble des prestations nécessaires à la bonne organisation de la manifestation.

Il appartient au titulaire d'évaluer la charge de travail et d'adapter les moyens en fonctions de la densité des évènements et manifestations et des tâches à réaliser.

Dans le cadre des manifestations, les agents du titulaire doivent assurer les tâches suivantes :
- une fois le montage du dispositif événementiel terminé, nettoyer tous les espaces et les cheminements avant le début de la manifestation ;
- nettoyer les sanitaires avant le début de la manifestation ;
- assurer une permanence pendant toute la durée de la manifestation ;
- une fois le démontage du dispositif terminé, assurer un nettoyage spécifique des espaces avant la réouverture au public.

À la suite de chaque manifestation, le titulaire formalise un compte rendu de son activité.

2.2.6 Nettoyage de points de contact en période épidémique – hors forfait (BPU)

En période épidémique, le musée national Picasso-Paris peut demander au titulaire la réalisation de prestations supplémentaires afin de limiter les propagations des pathogènes et renforcer les mesures sanitaires.

Le musée national Picasso-Paris distingue trois cas à renseigner au BPU. Les prestations sont à facturer de façon mensuelle :

- 1er cas : Mesures sanitaires allégées

1 personnes pour l'administration (20 rue de la perle et Bâtiments Temple, 4 rue de Thorigny) du lundi au vendredi de 09h00 à 17h00 avec une coupure d'une heure le midi.

1 personnes pour le musée et l'aile technique du lundi au dimanche, y compris les jours fériés, excepté les 25 décembre,1er janvier et 1er mai, de 09h00 à 17h00 avec une coupure d'une heure le midi.

- 2ème cas : Mesures sanitaires intermédiaires

1 personnes pour l'administration (20 rue de la perle et le bâtiment Temple, 4 rue de Thorigny) du lundi au vendredi de 09h00 à 17h00 avec une coupure d'une heure le midi.

2 personnes pour le musée et l'aile technique du lundi au dimanche, y compris les jours fériés excepté les 25 décembre, 1er janvier et 1er mai, de 09h00 à 17h00 avec une coupure d'une heure le midi.

- 3ème cas : Mesures sanitaires renforcées

2 personnes pour l'administration (20 rue de la Perle, bâtiment Temple, 4 rue de Thorigny) du lundi au vendredi de 09h00 à 17h00 avec une coupure d'une heure le midi.

2 personnes pour le musée et l'aile technique du lundi au dimanche, y compris les jours fériés de 09h00 à 17h00 avec une coupure d'une heure le midi.

→ **Descriptif de la prestation**

Le titulaire assure le nettoyage de l'ensemble des points de contact des lieux définis par le Musée lors de l'émission du bon de commande.
Les points contacts sont :

- Les poignées de portes et fenêtres
- Les interrupteurs
- Les chasses d'eau
- Les robinetteries
- Les différents boutons des divers distributeurs (machines à café, fontaine à eau, distributeurs de boissons, …)
- Les mains courantes d'escaliers
- D'une manière plus générale, l'ensemble des points pouvant être touché par des utilisateurs divers

Le titulaire réalise également dans le cadre de ces prestations la fourniture et l'approvisionnement en produits bactéricides, virucides et fongicides conforme à la norme EN 14476.
En outre, il met en place des points de collectes spécifiques dédiés aux déchets potentiellement contaminés et assure leur évacuation à minima une fois par semaine. Les points collectes sont à disposer dans les lieux suivants :

- Hall d'accueil du public
- Hall d'entrée du 88 rue vieille du temple
- Vestiaires Homme 1 et 2
- Vestiaires Femme 1 et 2
- Salles de repas
- Sas d'entrée de l'administration au 20 rue de la Perle
- Sas d'entrée du Bâtiment Temple

2.2.7 Services et activités particuliers

2.2.7.1 Enlèvement des graffitis

Au titre des prestations de nettoyage des locaux, le titulaire doit l'enlèvement, sous un délai de 48 heures suivant le constat, des graffitis et des affichages non autorisés, dans les locaux, sur les façades et sur tout autre support, dans le respect des matériaux concernés notamment pour l'hôtel Salé, les opérations de dégraffitage et de dépose d'affichage devront être réalisées selon des méthodes compatibles avec les exigences de conservation du patrimoine.

2.2.7.2 Déneigement

Le titulaire assure le déneigement et le salage des espaces et abords extérieurs (cour d'honneur, terrasse du café sur le toit, terrasse du 20 rue de la Perle), des trottoirs périphériques et des zones d'accès (entrée du 20 rue de la Perle, du 88 rue vielle du temple et du 5 rue de Thorigny).

Cette prestation est déclenchée dès que le titulaire a été normalement en mesure de déceler les risques (information météo, etc.) ou sur appel du PC Sécurité ou du musée national Picasso-Paris, et fait si besoin l'objet de renforts ponctuels de façon à s'assurer que les zones sont traitées avant l'ouverture au public.

Le titulaire veille à ce que les produits répandus ne soient pas dispersés par le flux des personnes à l'intérieur du site. Pour cela, il assure le nettoyage régulier des surfaces concernées et met en place, si besoin, des moyens complémentaires : tapis de sol, etc.

La prestation inclut la fourniture des produits de déneigement stockés en quantité suffisante sur le site, ainsi que la fourniture du matériel d'épandage. Les produits de déneigement doivent respecter l'environnement et les plantations du jardin (fermé au public pendant l'hiver).

3 DESCRIPTIF DES PRESTATIONS DE NETTOYAGE DES LOCAUX ADMINISTRATIFS

Toutes les prestations décrites ci-dessous sont incluses dans la part forfaitaire.

Des prestations supplémentaires liées à des prestations ponctuelles demandées par le musée national Picasso-Paris peuvent être commandées au titulaire dans le cadre de la part à bons de commande.

3.1 Présentation générale de la prestation

La prestation de nettoyage des espaces administratifs situés au 20 rue de la Perle, 4 rue de Thorigny et au 1 rue des Quatre-fils consiste à maintenir le site quotidiennement en état de propreté, de façon à assurer une parfaite hygiène et un confort de vie aux occupants.

Des campagnes de nettoyage approfondies pour certaines tâches ne nécessitant pas une fréquence d'intervention quotidienne seront réalisées à la demande du musée national Picasso-Paris dans le cadre de la part hors forfait (BPU).

3.2 Présentation détaillée des prestations attendues

3.2.1 Pour les tâches d'entretien quotidien

- Mobilier fixe et mobile :
    - remise en place des mobiliers à leur emplacement initial : tables, chaises, fauteuils et objets dans les bureaux, salles de réunion, et accueil selon les besoins ;
    - dépoussiérage des plans de travail ;
- L'entretien des équipements informatiques : la prestation consiste à dépoussiérer et nettoyer, avec des méthodes et produits adaptés, désinfection des téléphones, les écrans d'ordinateur, les imprimantes, etc. ;
- L'entretien des équipements ménagers (réfrigérateurs, fours, micro-ondes et autres équipements de cuisine) comprend au minimum un nettoyage hebdomadaire intérieur et extérieur. Le nettoyage intérieur des réfrigérateurs inclut, lorsque cela est nécessaire, le retrait des denrées après information préalable du représentant du musée. Le titulaire adaptera la fréquence des interventions afin de garantir en permanence un niveau d'hygiène satisfaisant.
- Nettoyage des sanitaires :

  Au titre des prestations de nettoyage des locaux de la rue de La Perle, du 4 rue de Thorigny et de la rue des Quatre-fils, le titulaire doit réaliser le nettoyage des sanitaires des espaces administratifs, le contrôle des consommables de ces sanitaires (essuie-mains, savon, papier hygiénique, désinfectant pour cuvette, serviettes hygiéniques féminines, diffuseurs d'odeur,

etc.) et le réapprovisionnement des distributeurs de liquide-vaisselle et de savon, si nécessaire de manière quotidienne.

Le nettoyage des sanitaires comprend :

- le nettoyage des sols y compris joints de carrelage, revêtements muraux et tous équipements jusqu'au plafond ou faux-plafond, glaces, faïences, portes, etc. : lessivage et désinfection ;
- le nettoyage des appareils sanitaires, lavabos, sièges, urinoirs, distributeurs, etc.: nettoyage, désinfection, détartrage régulier (le titulaire est tenu de signaler toute panne, engorgement des canalisations) ;
- le nettoyage de tous les appareils distributeurs : prise en charge, fourniture et entretien ; remplacement des petits matériels mobiles, balais, poubelles, même dégradés ou volés.

En cas de salissure accidentelle exceptionnelle, le titulaire peut faire intervenir le personnel de permanence Musée national Picasso-Paris pour nettoyer la zone.

- Collecte et tri des déchets :

  Cette prestation est réalisée selon les spécifications indiquées au 2.2.4 du présent CCTP.

3.2.2 Pour les campagnes d'entretiens

Les opérations d'entretien par campagne sont programmées par le titulaire et font l'objet de communications préalables auprès des occupants afin que ces derniers puissent préparer les bureaux et dégager les plans de travail.

Ces campagnes d'entretien concernent notamment les éléments suivants :

- la vitrerie intérieure et extérieure : le détail de la vitrerie est précisé aux annexes n°2 et n°4 du CCTP du présent accord-cadre. Il est à noter que le site comprend un ensemble vitré particulier : la verrière au niveau +1 dont l'accès est difficile et à étudier ;
- les armoires et placards de rangement : dépoussiérage à sec des étagères dégagées en tout ou partie de tout document ou matériel par les utilisateurs, y compris le dessus, toiles d'araignées ;
- le mobilier fixe et mobile : dépoussiérage et lavage humide, si nécessaire, des chaises et tables dégagées par leur occupant. Nettoyage régulier des mobiliers (détachage et nettoyage des sièges en cuir), détachage et nettoyage des surfaces des tables de travail, cirage des éléments mobiliers en bois, etc. ;

4 DELAIS D'INTERVENTION

Les délais d'intervention maximum suite à la signalisation d'une anomalie sont les suivants :

- dans les espaces accessibles au public : <10 minutes
- en dehors des espaces accessibles au public : <2 heures

5 PERSONNEL DU TITULAIRE ET CONDITIONS DE FONCTIONNEMENT

5.1 Responsabilité de l'employeur

Le titulaire se conforme aux obligations générales, à l'obligation de conseil et à la responsabilité définies à l'article 3.1 du CCAP.

Le titulaire respecte les droits syndicaux des salariés qu'il emploie pour l'exécution du présent accord-cadre, ainsi que ses engagements en matière de stabilité de l'emploi, dans les conditions fixées à l'article 3.4 du CCAP (Qualité de vie au travail).

Le titulaire assure, pour son personnel, la responsabilité de son affiliation aux régimes fiscaux et sociaux, conformément à l'article 9.1 du CCAP.
Le titulaire respecte les obligations relatives à la lutte contre le travail dissimulé fixées à l'article 11 du CCAP.

Le titulaire s'assure que l'ensemble de ses sous-traitants respecte les mêmes obligations vis-à-vis de leurs personnels, conformément aux articles 3.5 et 12 du CCAP.

5.2 Moyens opérationnels

Le titulaire est seul responsable des moyens humains qu'il met en place pour réaliser ses prestations.

Il est tenu à une obligation de résultat. Il appartient au titulaire, dans le cadre de son accord-cadre et de la législation en vigueur, de définir le nombre, les durées et horaires de présence, ainsi que la qualification du personnel mis en place pour faire face à ses obligations contractuelles. Les moyens définis par le titulaire dans le mémoire qu'il a remis lors de son offre constituent les moyens minimaux, conformément à l'article 3.1 du CCAP.

Le titulaire est responsable de la qualification, dans le respect du minimum défini par le présent accord-cadre et du choix de sa main d'œuvre. Toutes les formations nécessaires sont à la charge du titulaire et incluses dans la part forfaitaire dans les conditions de l'article 6.6.2 du CCAP. La qualification de tout le personnel intervenant sur le site doit pouvoir être vérifiée par le musée national Picasso-Paris à tout moment, dès la fin de la mise en place des prestations par le titulaire.

Le personnel du titulaire affecté à l'exécution de l'accord-cadre reste sous le contrôle administratif et sous la seule autorité hiérarchique et disciplinaire du titulaire conformément à l'article 14.1 du CCAP.

Le personnel d'intervention du titulaire est soumis :

- aux dispositions générales prévues par la législation du travail ;
- aux conventions collectives relatives aux prestations assurées ;
- au règlement intérieur du site ;
- au règlement de visite du musée national Picasso-Paris ;
- à la charte informatique ;
- aux contraintes de service d'un établissement recevant du public.

Pour remplir les missions décrites au présent CCTP, le titulaire prend toutes dispositions pour équiper son personnel des équipements nécessaires à l'accomplissement de leur mission.

Pendant leur présence sur le site, les préposés du titulaire sont assujettis aux règles d'accès et de sécurité de l'établissement qui leur sont communiquées par la personne publique et, notamment à ses règlements intérieurs.

5.3 Identification du personnel

Afin d'assurer une coordination satisfaisante des interventions des personnels respectifs du musée national Picasso-Paris et du titulaire, ce dernier doit fournir une information précise et parfaitement mise à jour sur l'identité de ses agents.

Le musée national Picasso-Paris impose le port de badges individuels au personnel intervenant sur le site. Le port de ce badge, en permanence et de manière visible, est obligatoire. Ces badges doivent être rendus le jour même de la cessation des fonctions d'un membre du personnel du titulaire.

Ce badge comporte l'identité de l'intervenant, sa photo, la raison sociale de son employeur, la fonction occupée, les zones accessibles autorisées et la date limite de validité.

Toute personne ne disposant pas des habilitations d'accès au site ou ne portant pas un badge, se voit refuser l'accès aux locaux.

Le cas échéant, ces dispositions sont déclinées auprès des éventuels sous-traitants du titulaire.

La délivrance du badge est effectuée par le titulaire le jour de la prise de poste des personnels au musée national Picasso-Paris après communication écrite au pouvoir adjudicateur des éléments décrits à l'article 5.3.1 (fiche signalétique) du présent CCTP.

5.3.1 Personnel récurrent

Le personnel considéré comme récurrent est celui dont la durée de séjour sur le site est supérieure à quinze (15) jours calendaires consécutifs.

Avant leur prise de fonction, les employés du titulaire doivent faire l'objet d'une information préalable auprès du musée national Picasso-Paris. À cette fin, le titulaire remet au musée national Picasso-Paris, au moins quinze (15) jours calendaires avant la date de première intervention, la fiche signalétique de l'employé concerné comportant les pièces suivantes :

- la fiche d'aptitude de l'employé au regard des fonctions qu'il doit assurer,
- les autorisations administratives éventuelles,
- les certificats d'habilitation, attestations de capacité, etc. ;
- l'attestation d'identité.

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

Le musée national Picasso-Paris refuse l'accès au site à l'employé concerné en cas d'inexactitude des renseignements fournis ou en cas de constatation du non-respect des exigences minimales et/ou qualifications pour la fonction à assurer.

La transmission de la fiche signalétique de l'employé ne limite pas les responsabilités du titulaire. Il reste seul responsable des agissements de son personnel, et du personnel de ses sous-traitants, de l'adéquation du personnel au poste auquel il a été affecté, et notamment des certificats d'habilitation et des formations requis pour l'exercice professionnel envisagé

Le titulaire doit également vérifier que les certificats d'habilitation et/ou qualifications sont régulièrement renouvelés selon les obligations réglementaires.

Lorsqu'un agent, faisant partie du personnel récurrent du titulaire est appelé à être remplacé, celui-ci est maintenu sur site en recouvrement avec son successeur le temps notamment d'assurer sa formation.

La durée de la période de recouvrement est fixée à quinze (15) jours ouvrés au minimum pour le chef d'équipe mentionné à la section 5.8.2.1 du présent CCTP.

Le titulaire doit assurer la mise en place de tous moyens complémentaires éventuels afin que les périodes de recouvrement et les formations des nouveaux personnels ne perturbent pas la bonne exécution des prestations de l'accord-cadre.

Le cas échéant, ces dispositions sont déclinées auprès des éventuels sous-traitants du titulaire.

5.3.2 Personnel de remplacement

Si l'une des personnes mises en place par le titulaire n'est plus en mesure d'assurer sa fonction, le titulaire doit en aviser immédiatement le représentant du musée national Picasso-Paris, par tous moyens, et prendre les dispositions nécessaires pour que la bonne exécution des prestations de l'accord-cadre ne soit pas compromise.

Il ne doit résulter aucune interruption de prestations du fait de l'absence de l'un des employés du titulaire pour quelque raison que ce soit (notamment maladie, congés, formation, grève, etc.). Le poste de chef d'équipe étant particulièrement sensible, le titulaire s'engage à former un nombre d'agents suffisant pour palier toute absence du chef d'équipe habituel.

Le titulaire s'engage, si cela s'avère nécessaire pour mener à bonne fin les prestations définies au titre du présent accord-cadre, à augmenter l'effectif de ses équipes sans accroissement de sa rémunération forfaitaire – y compris en faisant appel, de façon ponctuelle, à une personne extérieure à l'équipe.

Les dispositions suivantes s'appliquent dans le cas de remplacement d'un employé :

Départ prévisible (au-delà de 15 jours) :

Le titulaire doit dans ce cas :

- fournir, au musée national Picasso-Paris, la fiche signalétique de l'employé remplaçant sous quinze (15) jours calendaires avant sa prise de poste ;
- respecter les périodes de recouvrements définis au 5.3.1 du présent CCTP.

Départ ponctuel ou définitif non prévu (départ impromptu, maladie, accident, etc.) :

Le titulaire doit dans ce cas :

- s'engager à augmenter ou à adapter ses effectifs pour garantir le poste ;
- s'organiser pour respecter les conditions concernant les obligations de réactivité ;
- fournir au musée national Picasso-Paris la fiche signalétique de l'employé remplaçant, avant sa prise de poste ;
- prévoir un remplacement pérenne sous 48 heures, en cas d'absence prolongée.

Le musée national Picasso-Paris refuse l'accès au site à l'employé concerné en cas d'inexactitude des renseignements fournis ou en cas de constatation du non-respect des exigences minimales pour la fonction à assurer.

Le remplacement, en cas de départ impromptu, doit être effectif au plus tard quarante-huit (48) heures après le constat de l'absence de l'agent par le titulaire.

5.3.3 Visites médicales - Certificat d'aptitude à l'emploi

Le titulaire doit obligatoirement soumettre à une visite médicale d'embauche tout nouvel agent, avant sa prise de fonction, ou au plus tard avant la fin de la période d'essai.

Il soumet, par ailleurs son personnel aux examens médicaux périodiques prévus par la législation en vigueur. Les dates de ces examens, l'identité des agents et la conclusion du médecin du travail sur leur aptitude physique sont consignées par le titulaire sur un registre spécial.

5.3.4 Interventions ponctuelles de personnel

Certaines personnes relevant du titulaire sont susceptibles d'intervenir sur site de manière ponctuelle.

L'information préalable du musée national Picasso-Paris est obligatoire. À cette fin le titulaire doit fournir au musée national Picasso-Paris le nom de l'employé, la nature de la prestation effectuée et le nom de son responsable opérationnel. L'employé concerné doit être muni d'un badge comportant, en complément des informations visées à l'alinéa précédent, une photographie d'identité.

5.3.5 Registre du personnel

Le titulaire tient à jour un dossier récapitulatif de l'ensemble du personnel affecté au site comportant l'ensemble des documents mentionnés aux paragraphes précédents, ainsi que la liste nominative du personnel récurrent et de remplacement.

Cette liste est mise à jour de façon continue et transmise, tous les mois, au musée national Picasso-Paris.

Cette liste est organisée par sections et doit indiquer pour chaque agent, la date d'arrivée sur le site et la date de fin de mission en cas d'intervention ponctuelle.

Afin de permettre un bon suivi des interventions et des moyens mis en œuvre par le titulaire, celui-ci tient un cahier de présence, rempli quotidiennement par les agents et consultable à tout moment par le Musée Picasso.

5.4 Organisation du travail

5.4.1 Respect du temps de travail et période de repos

Le titulaire doit se conformer aux obligations légales qui sont contenues dans le code du Travail, en termes de temps de travail de son personnel.

Dans le cadre de son activité, le musée national Picasso-Paris étant ouvert au public du mardi au dimanche, il est demandé au titulaire de réaliser les prestations décrites dans l'accord-cadre sur toute la plage horaire. Le titulaire doit prendre en compte les temps de repos légaux dans la planification de ses agents.

De plus, le titulaire doit organiser ses équipes pour que le permanent de direction du titulaire présent sur le site, les week-ends et jours fériés, ne soit pas mobilisé plus de deux jours de permanence sur une période de cinq semaines.

5.4.2 Planification des moyens et ressources

La planification est un point clef pour la bonne exécution de l'accord-cadre. Elle permet en effet de piloter et ajuster les moyens et ressources à mobiliser au plus près des besoins du musée national Picasso-Paris en lien, notamment, avec le niveau attendu de fréquentation et la programmation des activités et manifestations prévue.

Pour lui permettre d'élaborer sa planification, le musée national Picasso-Paris transmet au titulaire un calendrier de fréquentation et un planning de programmation des activités.

Sur ces bases, le titulaire produit des tableaux de gestion des ressources pour ses personnels, en fonction de la configuration journalière d'exploitation et des plages horaires.

Cinq jours avant la fin du mois au plus tard, le titulaire communique sa proposition de planification pour le mois suivant – à l'appui d'un planning mensuel. Il formule à cette occasion toute proposition de nature à améliorer la qualité et l'efficience des prestations délivrées. La planification détaille les postes des agents par jours et créneaux horaires.

Après validation par le musée national Picasso-Paris, la planification est diffusée par le titulaire à ses équipes pour mise en œuvre.

Chaque semaine, une réunion d'exploitation a lieu entre le chargé d'exploitation et/ou le chef du département bâtiment et exploitation et le chef d'équipe afin d'ajuster le planning mensuel aux événements du musée. Le musée national Picasso-Paris peut, à cette occasion, demander une mise à jour du planning mensuel.

5.4.3 Dimensionnement des effectifs

Il appartient au titulaire de déterminer l'effectif et les compétences qu'il doit effectivement mettre en place pour satisfaire à ses obligations de résultat durant toute la période d'exploitation du musée national Picasso-Paris, sachant qu'il doit impérativement assurer la réalisation des missions confiées en respectant les contraintes et exigences décrites ci-après.

L'entreprise titulaire du présent accord-cadre et ses personnels doivent respecter en tous points, toutes les règles, normes, textes et règlements en vigueur au moment de l'exécution, et en particulier celles relatives à l'hygiène et à la sécurité et les règles spécifiques figurant dans le règlement intérieur de l'établissement, qui s'appliquent à l'ensemble des personnels du site.

Pour les opérations nécessitant l'utilisation de matériels spécifiques, comme les nacelles notamment, le titulaire s'engage à ce que ses personnels soient parfaitement formés et disposent des habilitations nécessaires et à jour.

5.4.4 Plages horaires d'intervention

Les heures de travail des équipes de nettoyage du titulaire sont adaptées en fonction des zones concernées, selon le principe suivant :

- espaces accessibles au public non muséographiques : prestations à réaliser en dehors des horaires d'ouverture au public définis au 1.4.2 du présent CCTP, sauf pour la prestation de permanence propreté (2.2.3.6 du présent CCTP) ;
- espaces muséographiques : prestations à réaliser avant les horaires d'ouverture au public définis au 1.4.2 du présent CCTP et dans le créneau permettant une surveillance des équipes d'accueil et de surveillance (6 jours sur 7, de 8h45 à 9h30 et le jour de fermeture – de 8h45 à 18h00) ;
- espaces administratifs de la rue de la Perle : les prestations occasionnant la gêne la plus importante (bruit, occupation des bureaux, etc.) sont à réaliser en dehors des horaires de travail des occupants (avant 10h). Les tâches ne causant pas de gêne au personnel du musée peuvent être réalisées indifféremment avant ou après 10h. L'accès aux locaux administratifs par le personnel de nettoyage est possible à partir de 6h30 ;
- locaux des personnels : prestations à réaliser en dehors des heures d'utilisation par le personnel et conformément à l'article 2.2.1 du présent CCTP. Les horaires d'intervention sont définis lors de la mise en place des prestations d'un commun accord entre le titulaire et le musée national Picasso-Paris ;

- locaux PC sûreté et PC sécurité incendie : pendant les horaires d'ouverture au public définis au 1.4.2 du présent CCTP et conformément à l'article 2.2.1 du présent CCTP.

Au cours de la mise en place des prestations, le titulaire propose une organisation précise afin de garantir une prestation de service dans le respect de ses obligations de résultats.

5.4.5 Rondes de vérification avant ouverture au public

Chaque jour d'ouverture au public, avant l'arrivée des visiteurs, le titulaire doit réaliser, en fonction de son domaine métier d'intervention, une ronde dans tous les espaces accessibles au public pour vérifier que tout est en place pour recevoir le public.

À cette fin, le titulaire effectue notamment les vérifications suivantes :

- vérification de l'état de propreté des espaces accessibles au public, y compris des espaces et des abords extérieurs ;
- vérification du niveau des consommables dans les sanitaires ;
- vérification du correct vidage des poubelles, etc.

Si nécessaire, le titulaire met immédiatement en œuvre les actions correctives pour pallier les désagréments et dysfonctionnements constatés.

Tous les matins, au plus tard 30 minutes après l'ouverture du musée national Picasso-Paris au public, le titulaire remet au musée national Picasso-Paris, en fonction de son domaine métier, la check-list des contrôles effectués, ainsi que, en cas de dysfonctionnements constatés, les actions correctives mises en œuvre.

Le jour de fermeture au public, le titulaire doit réaliser également une ronde pour vérifier la réalisation des interventions prévues. Le titulaire remet au musée national Picasso-Paris la check-list des contrôles effectués avec, en cas de dysfonctionnements constatés, les actions correctives mises en œuvre.

5.4.6 Continuité de service

Le titulaire doit mettre en place une organisation qui garantit une continuité de service sans faille durant les horaires de présence effective pour chaque poste.

Cette continuité de service doit prendre en compte toutes les contraintes de fonctionnement de la vie d'une équipe présente sur site au contact du public, comme :

- les temps de mise en place : habillage, information sur la programmation et le déroulé de la journée (briefing), rappels des procédures, etc. ;
- la gestion des pauses des agents ;
- les temps de déplacement d'un espace à un autre du musée national Picasso-Paris pour les roulements de poste ;
- les séances de formation à l'initiative du titulaire ou du musée national Picasso-Paris.

Le titulaire doit faire des propositions d'organisation pour la prise en compte de cette gestion du temps dans les plannings et les effectifs.

5.4.7 Travaux et interventions ponctuelles

En cas de travaux ou interventions ponctuelles de maintenance et entretien (réfection de peinture, etc.) conduisant à affecter les espaces inclus au présent accord-cadre, le titulaire s'accorde avec le musée national Picasso-Paris sur la nature et le périmètre des prestations de nettoyage qui doivent continuer à être assurées.

5.4.8 Permanence week-end et jours fériés

Le musée national Picasso-Paris communique au titulaire de l'accord-cadre, dès notification, son organisation propre pour assurer les permanences sur site les week-ends et jours fériés durant les horaires d'ouverture au public.

Les chefs d'équipe du titulaire affectés le week-end sur le site du musée national Picasso-Paris doivent être rompus aux exigences d'exploitation de journées à forte fréquentation et notamment être en capacité de gérer les situations d'urgences susceptibles de se présenter.

Pour ce faire, le titulaire fait en sorte d'affecter des chefs d'équipe ayant le bon niveau de responsabilité, de délégation, d'autorité et de connaissance du site.

5.5 Gestion sociale

Le titulaire est encouragé à réserver au moins 10 % des heures de travail sur toute la durée du marché, reconductions comprises, à des personnes en situation de handicap, de chômage de longue durée ou issues de quartiers prioritaires, en partenariat avec une structure d'insertion par l'économie (ex : ESAT, association agréée). Un bilan annuel précisant le nombre d'heures réalisées et les profils concernés sera transmis à l'acheteur. Les salaires versés devront être conformes aux conventions collectives applicables, avec justificatifs à fournir sur demande.

5.5.1 Stabilité du personnel

Le titulaire doit, dans la mesure du possible, proposer des équipes affectées de manière quasi permanente sur le site en fonction des besoins, de façon à garantir une qualité de service, une continuité de service et une connaissance parfaite des procédures. Cette organisation doit également veiller à éviter une trop grande fragmentation du temps de travail des agents.
L'exigence est la même pour toutes les opérations évènementielles et manifestations non récurrentes qui nécessitent du personnel supplémentaire.

5.5.2 Plannings d'intervention des personnels

Le titulaire s'engage à communiquer les plannings individuels de ses personnels et à les respecter autant que faire se peut, avec un délai de prévenance conforme à la convention d'entreprise.

Le titulaire met en place un mode de gestion solide des plannings afin de pouvoir prendre en compte toutes les contraintes de fonctionnement inhérentes au site et à sa programmation. Il est cependant demandé au titulaire de garder une certaine flexibilité de gestion pour pouvoir parer à tout imprévu et à certaines modifications et demandes de dernières minutes qui font partie de la gestion courante d'un site comme le musée national Picasso-Paris.

5.5.3 Gestion des remplacements et des absences

Le titulaire doit prévoir une organisation qui lui permet de garantir la présence du personnel minimum conformément aux effectifs de référence et conformément à la planification définie et figée en réunion de planification entre le titulaire et le musée national Picasso-Paris, malgré les absences imprévues d'agents malades notamment.

En cas de problèmes récurrents avec un agent du titulaire, ou de faute considérée comme grave commise par l'un d'entre eux, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de demander, par voie de courriel, le retrait de cet agent du site et son remplacement sans délai.

Le remplacement d'un agent à l'initiative du titulaire doit donner lieu à une information du musée national Picasso-Paris.

Dans tous les cas, il est procédé au remplacement par un agent de compétences et de qualifications équivalentes. Un entretien avec le nouvel agent peut être organisé si le musée national Picasso-Paris le demande.

5.6 Règles de sécurité et plan de prévention

5.6.1 Règles de sécurité

Le titulaire (et son sous-traitant le cas échéant) est tenu de respecter l'ensemble des règles d'hygiène et de sécurité auxquelles est soumis le site.

Le titulaire doit instruire son personnel des règles de sécurité du travail tant générales que particulières.

Il veille à faire respecter les règles de sécurité du travail, notamment en ce qui concerne : le travail en hauteur (les agents de ménage doivent respecter la législation en vigueur conformément au décret n°2004-924 du 1er septembre 2004 relatif à l'utilisation des équipements de travail mis à disposition pour des travaux temporaires en hauteur), la sécurité électrique (adaptation des machines à l'intensité nominale des prises de courant, précaution dans l'emploi d'objets humides à proximité de matériaux conducteurs ou de prises de courant, interdiction d'accès aux zones non autorisées…), la sécurité incendie (vacuité des circulations, interdiction de stockage non autorisé…) et le port des EPI.

Les personnels du titulaire utilisent en priorité les ascenseurs présents dans le bâtiment pour le transport des matériels et leurs déplacements de niveau à niveau.

Les opérations de nettoyage ne doivent pas entraîner de dégradations des œuvres et des matériaux (parquet, verre, aluminium, métaux, peintures, bétons, etc.).

Les meubles ne peuvent en aucun cas être utilisés comme moyen de surélévation.

Tout dommage causé aux installations et équipements du musée national Picasso-Paris suite à un non-respect des règles de sécurité ou à un défaut de protection est mis à la charge du titulaire.

5.6.2 Prévention des risques

Les prescriptions relatives à l'hygiène et à la sécurité sont appliquées conformément au décret n°92-158 du 20 février 1992.

Le titulaire doit se conformer parfaitement à l'ensemble des dispositions prévues par le Code du Travail et par la réglementation en vigueur à la date de prise d'effet du présent accord-cadre, l'application desdites dispositions relevant totalement de la responsabilité du titulaire.

Ce plan de prévention est réalisé à partir d'un cadre proposé par le titulaire et validé par les responsables du musée national Picasso-Paris. Il décrit notamment de façon précise et détaillée :

- les activités ou opérations potentiellement dangereuses et les moyens de prévention spécifiques correspondants à mettre en œuvre ;
- l'adaptation des matériels, installations et dispositifs à prévoir, selon la nature des activités et opérations à réaliser, ainsi que les conditions leur entretien ;
- les instructions particulières à communiquer aux agents du titulaire, à ses sous-traitants ainsi qu'aux personnels du musée national Picasso-Paris et notamment :

- les consignes et procédures applicables sur le site ;
- les instructions particulières que le titulaire doit communiquer à ses personnels avant le démarrage effectif des prestations ;

- l'organisation mise en place pour assurer les premiers secours en cas d'urgence et la description du dispositif mis en place à cet effet par le titulaire ;
- le cas échéant, les conditions d'intervention des cotraitants et sous-traitants en vue d'assurer la coordination nécessaire au maintien de la sécurité et, notamment, l'organisation du pilotage ;
- les mesures concourant à une bonne hygiène de travail.

Les modalités contractuelles d'établissement, de signature et de mise à jour de ce plan de prévention sont fixées à l'article 5.1.3 du CCAP.

5.7 Mutualisation et polycompétence

Le titulaire peut, dans le cadre de son marché, proposer une organisation qui intègre les principes de mutualisation et de poly compétence.

Le cas échéant, les propositions émises par le titulaire sont mises en application après validation par le musée national Picasso-Paris.

Ces propositions doivent respecter les qualifications et habilitations nécessaires à l'exécution des différentes prestations et être exemptes de tout risque de dégradation de la qualité de service.

5.8 Profil, compétences et savoir-faire requis

5.8.1 Généralités

De façon générale, le titulaire s'engage à porter une attention particulière au recrutement des équipes amenées à intervenir sur le site pour garantir une qualité de service soignée et un souci constant de préservation des collections.

Le titulaire s'engage à respecter a minima les recommandations de profils et de compétences définis ci-après.

Il doit, en outre, s'assurer de la probité de ses personnels ainsi que de leurs aptitudes physiques en fonction de la nature des activités confiées.

Pour les postes d'encadrement et de management, le titulaire s'engage à recruter du personnel qualifié et expérimenté.

Il est enfin souhaité une excellente connaissance des produits labellisés développement durable, de la gestion des déchets ainsi que de la règlementation associée en vigueur.

5.8.2 Profil et compétence

5.8.2.1 Encadrement

Ses missions sont :

- suivre le marché
- interlocuteur privilégié du musée ;
- garantir le bon déroulement des prestations ;
- élaborer le plan de prévention
- repérer et traiter les anomalies de fonctionnement et réagir efficacement aux problèmes rencontrés ;

- participer aux contrôles qualité ;
- veille à la qualité des prestations délivrées et proposer, le cas échéant, des plans d'actions correctifs
- élaborer et transmettre les différents livrables (reporting mensuel, planning mensuel, CR de réunion) ;
- élaborer les plannings d'interventions mensuels, hebdo et quotidien des agents ;
- effectuer un compte rendu de l'activité de l'équipe en place et des résultats des contrôles. Il élabore les plannings d'interventions mensuels, hebdo et quotidien des agents. Il réalise des rapports d'activité périodique
- organiser des éventuelles cessions de formation pour les agents dès que cela s'avère nécessaire
- assurer le contrôle continu des connaissances de son personnel et notamment la connaissance des procédures et consignes de nettoyage des espaces muséographiques
- participer au diverses réunions avec le musée ;
- être force de conseil et proposer aux responsables du Musée national Picasso-Paris toute procédure, consigne ou mesure de nature à améliorer la qualité des prestations

→ Le responsable de l'accord-cadre

Le titulaire a désigné dans son offre, avec CV à l'appui, la personne ou les personnes pressenties ayant qualité pour le représenter vis-à-vis du Musée. Ce responsable est désigné dans le présent accord-cadre par le terme « responsable de l'accord-cadre ».

Dès la notification de l'accord-cadre, ce choix est confirmé par le titulaire qui désigne une ou plusieurs personnes physiques, habilitées à le représenter auprès du pouvoir adjudicateur, pour les besoins de l'exécution de l'accord-cadre. D'autres personnes physiques peuvent être habilitées par le titulaire en cours d'exécution de l'accord-cadre.

Ce ou ces membres sont réputés disposer des pouvoirs suffisants pour prendre, dès notification de leur nom au pouvoir adjudicateur dans les délais requis ou impartis par l'accord-cadre, les décisions nécessaires engageant le titulaire.

Le remplacement, en cours d'exécution des prestations, de l'interlocuteur désigné doit faire l'objet d'une information préalable du Musée ; le titulaire communique par écrit le nom, et le curriculum vitae du nouveau référent. Ce nouvel interlocuteur est considéré comme définitivement accepté si le Musée ne le récuse pas dans un délai de quinze jours à compter de la réception du curriculum vitae. Dans le cas contraire, le titulaire dispose de deux jours pour désigner un autre remplaçant, en informer le Musée et obtenir son accord.

5.8.2.2 Chef d'équipe

Ses missions sont de coordonner en liaison avec l'encadrement les activités de l'équipe. Il prend en compte les compétences de chacun, assure la gestion du personnel (présence/absence), gère les commandes de produits et assiste aux contrôles qualité et aux réunions périodiques. Il organise et fait respecter le CCTP

Outre une expérience minimale d'encadrement de trois ans, les compétences et savoir être attendus du Chef d'équipe sont les suivants :

- maîtriser les techniques et moyens de nettoyage adaptés à chaque surface ainsi que la réglementation applicable ;
- avoir un sens développé du management et des relations humaines ;
    - charisme et exemplarité ;
    - écoute et empathie ;

  - gestion des conflits et différends ;
  - rigueur et sens de l'organisation, etc.
- capacité à gérer les priorités et ce notamment en situation de crise ou d'inconfort :
  - autonomie ;
  - pragmatisme ;
  - sang-froid, etc.
- avoir un sens du service développé ;
- avoir un bon contact et une communication aisée tant avec les équipes de propreté, les responsables du musée national Picasso-Paris que les visiteurs ;
- faire preuve de fiabilité et de transparence ;
- respecter les procédures et consignes.

Le titulaire a désigné dans son offre la personne pressentie pour assurer le rôle de Chef d'équipe tel que décrit à l'article 5.8.2.1 du CCTP.
Dès la notification de l'accord-cadre, le titulaire remet au Musée, pour obtention de son accord préalable écrit, le CV détaillé de la personne qui assurera effectivement cette fonction.
Le remplacement, en cours d'exécution des prestations, de l'interlocuteur désigné doit faire l'objet d'une information préalable du Musée ; le titulaire communique par écrit le nom, et le curriculum vitae du nouveau référent. Ce nouvel interlocuteur est considéré comme définitivement accepté si le Musée ne le récuse pas dans un délai de quinze jours à compter de la réception du curriculum vitae. Dans le cas contraire, le titulaire dispose de deux jours pour désigner un autre remplaçant, en informer le Musée et obtenir son accord.

En cours d'exécution de l'accord-cadre, après trois réunions et trois demandes écrites (par voie de courriel et de courrier) du Musée faisant état d'anomalies non résolues, le pouvoir adjudicateur peut estimer que le chef d'équipe ne donne pas satisfaction. Il peut alors demander, par écrit, à changer d'interlocuteur. La procédure décrite au paragraphe précédent s'applique alors.

5.8.2.3 Agents de nettoyage

Les compétences, savoir-faire et savoir être attendus des agents de nettoyage sont les suivants :
- maîtriser les techniques et moyens de nettoyage adaptés à chaque surface ;
- être fiable, efficace et réactif ;
- avoir le sens du service ;
- être minutieux et attentif ;
- faire preuve de constance dans l'attitude et le comportement ;
- être naturellement avenant et faire preuve de tact avec les visiteurs.

5.9 Discipline et comportement

Le titulaire s'assure que son personnel intervient dans le respect :

- des dispositions générales prévues par la législation du travail ;
- des règles qui sont appliquées au personnel extérieur intervenant sur le site ;
- des règlements intérieurs propres au site.

Il est notamment interdit au personnel du titulaire :

- utiliser les moyens appartenant au musée national Picasso-Paris (le téléphone et les photocopieurs en particulier) sans autorisation expresse ;
- manipuler les appareils et matériels se trouvant dans les locaux (et notamment les matériels informatiques) si cette manipulation n'est pas requise par l'opération qui lui est confiée ;
- prendre des repas ou casse-croûte à l'intérieur des locaux, hormis dans les locaux prévus à cet effet, et uniquement pour le personnel assurant une prestation sur le site ;
- fumer sur le site, hors des lieux réservés à cet usage ;

- apporter du feu sous une forme quelconque (feu nu, point chaud, appareil susceptible de produire une étincelle, etc.) sauf pour la réalisation d'opérations ayant fait l'objet d'un permis de feu directement signé entre le titulaire et/ou son sous-traitant et le musée national Picasso-Paris ;
- introduire ou consommer des boissons alcoolisées dans les locaux, aussi bien que d'y pénétrer en état d'ivresse ;
- introduire ou consommer des substances illicites (stupéfiants, drogues, etc.) dans les locaux, aussi bien que d'y pénétrer sous l'emprise de celles-ci ;
- provoquer du désordre sur le site ;
- tenir sur le site des réunions, autres que celles nécessaires à l'exécution de l'accord-cadre ;
- manquer de respect aux publics ou à toute autre personne présente sur le site ;
- faire accéder une personne non autorisée sur le site et se faire aider, dans l'exécution de son travail, par une personne non désignée par le titulaire.

Cette liste n'est pas exhaustive. Plus généralement, le titulaire doit se conformer aux règles de bonne conduite, au règlement intérieur du musée ainsi qu'aux règles de l'art inhérentes à l'exercice de ses missions.

Le titulaire est seul chargé d'exercer un contrôle sur le comportement et la discipline de son personnel. En cas de faute de l'un de ses employés, le titulaire est tenu d'adopter les mesures disciplinaires adaptées.

En cas de manquement d'un employé du titulaire aux obligations souscrites par ce dernier, le musée national Picasso-Paris se réserve la possibilité de demander le remplacement de l'employé considéré. Le remplacement intervient alors au plus tard dans les quarante-huit (48) heures, le titulaire ne pouvant prétendre à une quelconque indemnité.

5.10 Formation des intervenants

5.10.1 Formation initiale avant prise de poste

5.10.1.1 Généralités

Le titulaire s'engage à former ses personnels pour garantir la bonne exécution des prestations de l'accord-cadre.

Cette formation comporte deux volets :

- formation opérationnelle à la mise en œuvre des procédures et consignes d'exploitation attachées à chaque poste ;

  Le programme de formation correspondant est proposé et détaillé dans le mémoire technique du titulaire.

- formation complémentaire dont le contenu est à l'initiative du musée national Picasso-Paris principalement centrée sur le projet du musée national Picasso-Paris, la maîtrise des outils et équipements spécifiques mis à disposition des personnels du titulaire, les consignes de sécurité-sûreté à observer et les attentes et exigences particulières du musée national Picasso-Paris, notamment en matière de conservation des collections.

Les supports de formation initiale et continue doivent être explicites et compréhensibles par tous.

Ces formations doivent être intégralement suivies par l'ensemble du personnel affecté au musée national Picasso-Paris - personnels permanent, occasionnels ou ponctuels – avant la date de démarrage des prestations.

S'agissant de la formation complémentaire, selon les cas, elle est directement dispensée par les responsables du musée national Picasso-Paris, par des formateurs spécialisés mandatés par ses soins ou par des formateurs relais du titulaire préalablement formés.

Des feuilles d'émargement permettent au musée national Picasso-Paris de vérifier que tous les intervenants concernés par les formations sont présents.

Pendant toute la durée de l'accord-cadre, le titulaire doit prendre toutes les dispositions pour disposer en permanence d'un nombre suffisant de personnels formés. Les nouveaux agents doivent bénéficier de la formation initiale avant leur prise de fonction. Le titulaire remet au musée national Picasso-Paris une attestation de formation. Le musée national Picasso-Paris se réserve le droit de vérifier directement le niveau de formation des nouveaux agents au moment de leur prise de fonction.

5.10.1.2 Contenus et dimensionnement prévisionnel de la formation complémentaire

Les contenus de formation décrits ci-après sont susceptibles d'évoluer, ils sont donc communiqués à titre d'information.

→ **Les consignes de sûreté et de sécurité du site à observer**

Ce module s'adresse à l'ensemble du personnel du titulaire, il aborde les points et thématiques suivants :

- les principales consignes et procédures de sécurité-sûreté du site à observer : incendie, vol, dégradation d'œuvres d'art, objets colis suspects, visiteur en contact avec une œuvre, etc. ;
- la conduite à tenir sur chacun des postes en cas d'incendie (localisation des issues de secours, rôle de guide et de serre file, principes généraux de l'évacuation du public valide/non valide, utilisation des extincteurs) ;
- les grandes règles à observer en matière de conservation préventive : formation réalisée avec l'intervention du département conservation du musée national Picasso-Paris ;
- les grandes règles du secours à personnes (+ organisation secours à personnes des personnels de sécurité, localisation du défibrillateur, etc.) ;
- le fonctionnement des Talkie-Walkie ou téléphones cellulaires (fonctionnement de l'appareil, règles d'utilisation du réseau, etc.) ;
- la sensibilisation à la gestion de crise ou de situations difficiles avec des visiteurs.

→ **Formation spécifique propreté**

Cette formation concerne l'ensemble des personnels du titulaire et aborde les points suivants :

- les principales consignes et procédures de propreté sur le site à observer ;
- les prestations à réaliser sur chaque zone : salles d'exposition, sanitaires, jardin, terrasse, cour intérieure, etc. ;
- la présentation du matériel et des produits à utiliser par support ;
- les procédures de suivi des prestations ;
- les procédures de mise en œuvre des demandes d'intervention ;
- le contact avec le public pour le personnel de permanence.

Sur ces bases, le cycle de formation complémentaire est dimensionné comme suit :

Modules	Durée estimative	Organisme Formateur
Présentation des consignes de sûreté et de sécurité	4 heures	Musée et titulaire

Formation spécifique propreté	1 jour de formation	Musée et titulaire	

5.10.2 Formation continue

Le titulaire est chargé de définir et concevoir un plan de formation et d'information continue visant notamment à :

- maintenir ses personnels parfaitement informés de la programmation (expositions temporaires, manifestations, activités, spectacles, etc.) du musée national Picasso-Paris et des mouvements d'œuvres éventuels ;
- adapter les pratiques métiers de ses personnels aux contraintes d'exploitation et exigences de qualité et de service ;
- renforcer/rafraîchir les connaissances acquises lors de la formation initiale.

Le titulaire doit s'assurer, par des tests de connaissance réguliers, de la bonne connaissance dans le temps des informations transmises lors de la formation initiale et, en fonction des résultats obtenus, organiser des sessions de rappel.

La formation continue doit être réalisée en dehors des heures de présence programmée au titre des missions de nettoyage et de propreté.

5.11 Tenues vestimentaires

Le titulaire prend en charge la dotation de son personnel d'exécution des vêtements de travail spécifiques, adaptés aux prestations à effectuer et aux conditions climatiques.

Les tenues vestimentaires doivent être uniformes pour chaque métier.

Dans un délai de dix (10) jours à compter la notification de l'accord-cadre, le titulaire soumet au musée national Picasso-Paris pour agrément une proposition d'une tenue vestimentaire.

L'agrément du musée national Picasso-Paris fait l'objet d'une notification au titulaire.

En cas de refus du modèle proposé, le titulaire doit présenter au musée national Picasso-Paris une tenue différente dans un délai de sept (7) jours, pour répondre aux exigences du musée national Picasso-Paris. Le titulaire prend à sa charge toutes les demandes ou modifications de tenues exigées par le musée national Picasso-Paris.

La tenue vestimentaire choisie ne peut être modifiée sans l'accord exprès du musée national Picasso-Paris. Le titulaire s'assure du respect du port des tenues vestimentaires par l'ensemble de son personnel. Ces tenues sont nettoyées avec régularité afin d'en assurer une propreté constante et irréprochable. Le nettoyage, l'entretien et le renouvellement si nécessaire des tenues sont à la charge du titulaire.

Une tenue soignée et irréprochable est exigée à chaque prise de service.

Aucun employé du titulaire n'est admis sur le site :
- s'il n'est pas vêtu de son vêtement de travail ;
- s'il est démuni de son badge ;
- s'il présente une tenue sale ou négligée.

Le musée national Picasso-Paris se réserve le droit d'exiger le port par les personnels du titulaire, d'accessoires (pochettes, foulards, badges, etc.), fournis par le Musée.

Par dérogation, le personnel d'encadrement et le personnel qui intervient de façon ponctuelle sur le site (sauf pour le personnel de remplacement) ne sont pas astreints au port d'une tenue vestimentaire agréée par le musée national Picasso-Paris.

5.12 Dotation des équipements de protection individuelle (EPI)

Le titulaire dote son personnel des équipements de protection individuelle (EPI), nécessaires et adaptés à la réalisation des prestations, dans les conditions optimales de sécurité.

Pour les systèmes de protection individuelle contre les chutes de hauteur, le titulaire doit réaliser une vérification périodique annuelle de ces équipements, avant leur utilisation, selon l'arrêté du 19 mars 1993 fixant la liste des équipements de protection individuelle qui doivent faire l'objet des vérifications générales périodiques prévues à l'article R. 233-42-2 du code du travail.

6 MATERIELS ET EQUIPEMENTS

6.1 Matériels et équipements confiés au titulaire

6.1.1 Généralités

Le titulaire est responsable de la conservation, de l'entretien et de l'emploi, de tout matériel et équipement qui lui est confié par le musée national Picasso-Paris et ce, dès sa prise de possession effective. Un état exhaustif de ces prêts doit être tenu contradictoirement à jour. Le titulaire ne peut en disposer qu'aux fins prévues par l'accord-cadre.

En cas de dégradation par la faute du titulaire des matériels ou équipements confiés, celui-ci doit assumer les frais de réparation ou de remplacement du matériel hors d'usage.

Toute dépense nécessaire à la remise en état des équipements, des installations ou documents consécutive à un manquement du titulaire aux obligations du présent accord-cadre, lui est imputable. Le musée national Picasso-Paris dote le titulaire de clés et badges, en quantité suffisante, pour lui permettre d'accéder aux locaux nécessaires à l'exécution de ses prestations.

En cas de perte ou de vol, le titulaire en avise aussitôt les responsables du musée national Picasso-Paris. Les exemplaires manquants sont remplacés aux frais du titulaire selon le tarif en vigueur. Pour les passes, le titulaire remplace à ses frais les canons correspondants.

En fin d'accord-cadre, le titulaire est tenu de remettre au musée national Picasso-Paris les clés, badges ainsi que tous les autres équipements initialement confiés.

6.1.2 Moyens de communication

En tant que de besoin, le musée national Picasso-Paris fournit quotidiennement au titulaire le nombre de talkies walkies qu'il estime nécessaire au bon fonctionnement des prestations objet de l'accord-cadre (poste isolé, permanence, etc.).

En cas de dégradation par la faute du titulaire des talkiewalkies confiés, celui-ci doit assumer les frais de réparation ou de remplacement du matériel hors d'usage.

6.1.3 Locaux mis à la disposition du titulaire

Conformément à la réglementation du travail, des vestiaires et une salle de repas sont mis à la disposition du personnel du titulaire par le musée national Picasso-Paris.

Ces locaux sont également utilisés par les prestataires du musée national Picasso-Paris en charge de la sécurité–sûreté, de l'accueil des publics et de la vente, de la maintenance multi technique du site, ainsi que par les agents internes d'accueil et de surveillance.

Le titulaire s'engage à conserver ces locaux en bon état de propreté et de fonctionnement. Il prend les locaux dans l'état où ils lui sont remis par le musée national Picasso-Paris, sans pouvoir exercer aucun recours contre celui-ci, ni faire aucune réclamation pour quelle cause que ce soit. Ces locaux doivent être utilisés uniquement pour l'exécution du présent accord-cadre.

Les frais de consommations électriques et l'équipement en mobilier des locaux sont pris en charge par le musée national Picasso-Paris.

En revanche, aucun espace de type bureau n'est mis à la disposition du titulaire.

6.2 Matériels, équipements et fournitures à la charge du titulaire

6.2.1 Moyens d'accès pour le nettoyage

Le titulaire doit prévoir, pour le nettoyage des surfaces vitrées intérieures et extérieures, l'ensemble des moyens d'accès (échafaudages, nacelles, perches, etc.) nécessaires pour la réalisation des prestations en toute sécurité.

Le titulaire doit s'assurer préalablement que les moyens d'accès prévus sont adaptés au site, notamment en vérifiant les dimensions des ouvrants, des percements et ascenseurs pour permettre l'accès de ces moyens à l'intérieur des bâtiments, la portance des planchers, etc.

Il est rappelé que le personnel manipulant ces moyens d'accès doit disposer des habilitations et des équipements de protection appropriés. Les appareils fournis par le titulaire sont entretenus et vérifiés par lui conformément à la réglementation en vigueur.

Dans le cadre du nettoyage des vitreries accessibles depuis la rue, le titulaire doit se rapprocher des autorités administratives pour obtenir les autorisations d'occupation de la voirie durant les prestations de nettoyage avec les moyens de levage. Dans ce cadre, le titulaire doit également prévoir les moyens de protection au sol nécessaire pour ne pas dégrader la voirie lors de l'utilisation de ces moyens de levage.

6.2.2 Moyens de communication

Un téléphone mobile est fourni par le titulaire pour la personne assurant la permanence.
En outre, le chef d'équipe dispose d'un téléphone portable, d'une adresse mail et d'un équipement permettant de réceptionner, de lire et de répondre à ces derniers.

6.2.3 Fournitures, consommables et outillage

L'ensemble de l'outillage et matériels nécessaire à la réalisation des prestations est à la charge du titulaire.

6.2.3.1 Type d'outillage et matériels

Ces matériels et outillages (mono-brosses, shampooineuses, aspirateurs, chariots de tri, etc.) doivent être maintenus à disposition sur site dans les locaux prévus à cet effet, sont livrés neufs puis maintenus en bon état.

En complément des dispositions du CCAP, le titulaire fait son affaire de la fourniture des ingrédients et consommables, notamment :

- chiffons, microfibres, balais, serpillières,
- sac poubelles biodégradables,
- produits d'entretien (produit à vitre, désinfectant, dégraissant, produit à lustrer, etc.),
- produits sanitaires (papier hygiénique, essuie-mains, savon, désodorisants, etc.),
- produits de déneigement et de déglaçage,
- containers métalliques pour transfert des déchets et stockage intermédiaires,
- équipements de protection individuels des agents du titulaire,
- consommables liés aux appareils tels qu'autolaveuse, aspirateurs, etc.

6.2.3.2 Critères de choix des fournitures, produits et outillages

Conformément à l'engagement environnemental prévu à l'article prévu à l'article 5.6.2 du CCAP, les produits et matériels utilisés par le titulaire respectent les critères suivants :

Les produits utilisés par le titulaire doivent être de première qualité, non corrosifs et adaptés aux matériaux à nettoyer et à la préservation des œuvres. Ils doivent également faire l'objet d'une information préalable au musée national Picasso-Paris. Pour cela, le titulaire fournit au Musée les fiches de données sécurité de chaque produit utilisé et les soumet à sa validation expresse préalable à toute utilisation.

Le titulaire doit exclusivement utiliser des produits d'entretien possédant l'Eco-label européen et/ou certifiés NF Environnement ou équivalent, sauf si aucun produit de ce type n'est disponible pour un usage spécifique.

Les consommables utilisés pour la prestation doivent s'inscrire dans la démarche de développement durable engagée par le musée national Picasso-Paris, à savoir, la préservation de l'environnement qui inclut l'environnement de travail.

Le titulaire assure l'entretien des espaces extérieurs, en veillant à l'utilisation de produits à faible impact environnemental, ou a minima biodégradables à hauteur de 90%.

Le titulaire prend toutes les dispositions pour :

- utiliser systématiquement des produits d'entretien possédant l'Eco-label européen et/ou certifiés NF Environnement ou équivalent. Le titulaire doit également s'assurer que le surdosage est impossible et décrire les mesures qu'il prend à cet effet ;
- limiter la formation d'aérosols, et d'une façon générale limiter le risque pour les utilisateurs et les occupants ;
- permettre un réel nettoyage (enlèvement de la saleté) ;
- éviter, autant que faire se peut, de favoriser le développement des résistances des micro-organismes par l'usage abusif de désinfectant ;
- vérifier la compatibilité des produits et des méthodes d'entretien avec la nature des matériaux à entretenir en effectuant au préalable des tests sur chaque type de surface afin d'en garantir l'intégrité (trace, couleur, aspect, solidité) ;
- utiliser des produits n'occasionnant pas de gêne olfactive aux visiteurs et occupants ;
- utiliser des produits d'entretien non corrosifs et qui n'émettent pas des vapeurs pouvant provoquer des dommages ou incommoder

De façon générale, l'ensemble des produits utilisés est soumis au musée national Picasso-Paris pour validation avant utilisation.

Concernant l'utilisation du matériel de nettoyage, le titulaire prend les dispositions suivantes :

- choisir le matériel dont les consommations de produits sont à faible impact environnemental ;
- préférer les matériels à niveaux sonores faibles, etc. ;
- capter les particules fines lors de l'aspiration ;

- établir, si nécessaire, des procédures pour un mode opératoire environnemental optimisé ;
- maîtriser les consommations d'eau relatives aux prestations de nettoyage dont le titulaire a la charge.

Ces équipements et matériels sont, en outre, conformes aux dispositions des textes en vigueur qui régissent notamment les activités de nettoyage, de vitrerie et de fournitures sanitaires.

6.3 Stockage du matériel et des produits

Les matériels, avant rangement et stockage, doivent être nettoyés, rincés et séchés. À cet égard, il ne doit pas être trouvé de matériels stagnant dans des récipients d'eau (avec ou sans produit de nettoyage).

Le stockage des produits doit être effectué dans les locaux prévus à cet effet. Aucun matériel ou produit ne doit être abandonné en dehors des emplacements autorisés ou laissés sans rangement après une intervention, sous peine de leur évacuation sans préavis par le musée national Picasso-Paris et aux frais du titulaire.

Toute précaution doit être prise pour que les produits ne laissent aucune trace sur le sol. Le stockage en vrac de produits pulvérulents est strictement interdit. De même, tout produit doit comporter son conditionnement et son étiquetage d'origine rédigé en français. Un produit non conditionné ou conditionné sans étiquetage peut être évacué sans préavis.

6.4 Autres matériels

Le titulaire s'engage à équiper son personnel, à ses frais, de tout matériel et équipement nécessaire à la bonne exécution de ses missions selon les exigences de qualité et de service définies au présent accord-cadre et conformément àl'article 3.1 du CCAP : fournitures diverses, EPI etc.

Des propositions de matériels et équipements à mettre en œuvre peuvent être formulées par le titulaire.

Enfin, le titulaire s'engage à utiliser les moyens fixes mis à disposition par le musée national Picasso-Paris.

6.5 Livraisons

Lors des livraisons récurrentes ou ponctuelles, le titulaire s'engage à respecter le plan de prévention qui lui est remis avant le début de la prestation.

Les livraisons sont réceptionnées par les personnels du titulaire et s'effectuent hors de la présence du public entre 7h30 et 9h00 du mardi au vendredi et le lundi toute la journée à partir de 7h30.

Les palettes de manutention sont récupérées et évacuées par les livreurs, comme tous les emballages et conditionnements non utiles au stockage.

7 REPORTING ET ASSURANCE QUALITE

7.1 Reporting

7.1.1 Principes

Les éléments de reporting produits doivent permettre de suivre et évaluer la bonne exécution des prestations conformément aux exigences et attendus décrits dans le présent cahier des charges.

Lors de la phase de préparation des prestations, le titulaire élabore et propose les tableaux de bord et reporting associés qu'il entend mettre en place à compter de la date d'ouverture de l'établissement au public. Ces derniers sont soumis aux responsables du musée national Picasso-Paris pour validation avant mise en œuvre.
Dans un souci d'amélioration continue des prestations et d'adaptation permanente aux contraintes et exigences d'exploitation, le reporting peut évoluer à la demande du musée national Picasso-Paris ou sur proposition validée du titulaire.

7.1.2 Contenu et périmètre du Reporting

Pour chacun des services objet du présent accord-cadre, il est attendu du titulaire un document de synthèse donnant une vision globale de l'activité du titulaire et de la qualité des prestations délivrées et mettant en évidence les éventuels dysfonctionnements constatés ainsi que les pistes et, ou actions pour y remédier.

Ce reporting comporte a minima les 3 volets/axes et annexes ci-après :

- Activité et moyens :
    - le suivi des absences et remplacements du personnel ;
    - les faits marquants et dysfonctionnement de la période écoulée ;
    - les ressources et moyens mobilisés sur la période ;
    - le suivi des stocks de matériels, consommables et supports d'information nécessaires à l'exécution des prestations ;

- Qualité et performance :
    - les réclamations émises par le Musée et le suivi des actions correctives ;
    - le suivi des indicateurs de performance et de qualité par rapport aux exigences et attendus définis au présent accord-cadre ;
    - le résultat des campagnes de contrôle de la qualité ;
    - les plans d'actions correctifs et/ou de progrès mis en œuvre et leur suivi, etc. ;

- Budget et finance :
    - le suivi financier des prestations réalisées au titre du forfait, de la part à commande ;
    - l'application de pénalités ;

- Annexes :
    - les bordereaux de suivi des déchets relatif aux encombrants ;
    - les bons de passage du prestataire spécialisé dans le ramassage des réceptacles d'hygiène féminine ;
    - les fiches d'émargement des sanitaires.

Ce reporting sert de base d'échanges avec les responsables du musée national Picasso-Paris lors des réunions de revue d'activité et des réunions de revue contractuelle décrites ci-après.
Chaque mois, les responsables du musée national Picasso-Paris se réservent le droit de valider le document avant diffusion plus large. Le reporting du mois M doit être finalisé et diffusé aux responsables du musée national Picasso-Paris au plus tard le huit (8) du mois M+1.

7.2 Réunions récurrentes

Pour chaque réunion périodique listée ci-dessous, le titulaire rédige le compte-rendu qu'il transmet pour validation au musée national Picasso-Paris dans un délai maximum de deux (2) jours ouvrés suivant la date de la réunion.

Des réunions complémentaires peuvent être organisées à la demande du musée national Picasso-Paris ou du titulaire en fonction des besoins et sans supplément de prix.

7.2.1 Réunion de planification des ressources et des moyens

Chaque semaine, la planification élaborée par le titulaire est soumise pour validation aux responsables du musée national Picasso-Paris au cours des réunions de planification (Cf. section 5.4.2)

7.2.2 Réunion de revue d'activité

Les objectifs de la réunion de revue d'activité sont les suivants :

- effectuer le bilan des prestations réalisées sur la période précédente :
    - Le volume d'activité réalisé ;
    - Les éventuelles difficultés rencontrées ;
    - Les pistes d'optimisation des prestations identifiées ;
    - Les plans d'actions mis en œuvre, etc.
- définir les orientations opérationnelles d'intervention pour le mois suivant.

Cette réunion rassemble a minima les intervenants suivants :

- les responsables du musée national Picasso-Paris ;
- le responsable du contrat du titulaire ;
- les chefs d'équipes du titulaire.

La périodicité de ces réunions est, sauf évènement particulier, mensuelle.

7.2.3 Réunions thématiques (selon les besoins)

En compléments des réunions suscitées, des réunions spécifiques à un thème ou sujet donné (permanence de nettoyage, nettoyage d'un espace spécifique, etc.) pourront être organisées à la demande du musée national Picasso-Paris ou du titulaire

7.2.4 Réunions de revue contractuelle

Les réunions de revue contractuelle sont organisées a minima 2 fois par an à l'initiative du musée national Picasso-Paris ou du titulaire.

Les objectifs de ces réunions sont notamment :

- d'effectuer un bilan du semestre précédent ;
- de définir les orientations d'intervention pour le semestre suivant ;
- d'étudier et ou entériner les propositions d'avenants ;
- le cas échéant, de faire le point sur les pénalités notifiées.

Cette réunion rassemble a minima les intervenants suivants :

- les responsables du musée national Picasso-Paris en charge du pilotage et du suivi de l'accord-cadre ;
- le responsable du contrat du titulaire et/ou son directeur/supérieur hiérarchique ;
- le cas échéant, un responsable opérationnel du titulaire : Responsable de site, Chef d'équipe, etc. ayant une délégation minimale de décision.

7.3 Documents d'exploitation

7.3.1 Planning d'organisation et de présence

Le planning prévisionnel des prestations et des affectations des personnels sur site établi par le titulaire est remis au musée national Picasso-Paris en fin de mois (4-5 jours avant la fin du mois) pour le mois suivant.

Il est mis à jour si besoin chaque vendredi pour la semaine suivante par le titulaire et transmis au musée national Picasso-Paris, qui dispose ainsi d'un état parfaitement représentatif des prestations et effectifs mis en place.
Ce document est un outil de programmation des prestations et un support de contrôle dans le cadre des procédures de contrôle de prestations organisées par le musée national Picasso-Paris.

7.3.2 Rapport d'activités

Des rapports quotidiens, hebdomadaires ou mensuels pourront être demandés au titulaire. Ces rapports constituent un outil d'autocontrôle pour le titulaire et doivent permettre au musée national Picasso-Paris d'avoir une vision claire du fonctionnement du site et d'identifier les problèmes éventuels. Ils traitent notamment de la fréquentation du Musée, de l'activité des agents du titulaire et des incidents ou dysfonctionnements constatés. Leur trame, leur contenu et les modalités de transmission sont définis précisément par le Musée et communiqués au titulaire.

7.3.3 Procédures et Cahier de consignes

Lors de la phase préparation et de mise en place des prestations, le titulaire élabore un cahier de consignes qui reprend l'ensemble des informations techniques et d'ordre général explicitant la prestation de propreté pour le Musée et le soumet au Musée pour validation.

Ces consignes doivent être la déclinaison opérationnelle des procédures de propreté et de gestion des déchets du Musée. Ces procédures sont mises à jour au fil de l'eau, en fonction des propositions du Musée ou du titulaire. Chaque version doit être visée par le Musée avant l'application des nouvelles consignes. Le titulaire remet au Musée un nouvel exemplaire du cahier de consignes après chaque modification approuvée.

Le cahier de consignes fait partie des outils de formation des équipes et doit être parfaitement connu par chaque agent. Un contrôle régulier de connaissance doit être réalisé à l'initiative du titulaire.

Le cahier de consignes est également un outil opérationnel pour les agents. Un exemplaire de la dernière version doit toujours être disponible pour consultation en cas de besoin.

Le titulaire s'engage, a minima, lors de la formalisation du cahier de consignes, à :

- rédiger, pour chaque type de tâche, des fiches types décrivant : la description de la tâche, le mode opératoire à observer, les produits à utiliser, la fréquence de mise en œuvre, le type d'habilitation nécessaire, le nombre de personnes et les moyens à mobiliser ainsi que toutes autres spécifications utiles à la réalisation de la tâche dans le respect des obligations de résultats et des niveaux de qualité attendus ;
- réaliser une fiche pour chaque produit d'entretien qui décrit : le type de produit, son label, le mode d'utilisation (% dilution), la nature des supports éligibles, les modalités d'utilisation/application : lavage, lustrage, décapage, etc.

Le titulaire veille continuellement à ce que ces consignes soient appliquées et respectées par son personnel de propreté.

7.4 Contrôle de la prestation et suivi qualité

Le dispositif de contrôle et d'évaluation des prestations de services du titulaire se fonde sur un principe de responsabilisation du titulaire.

Ainsi, il appartient au titulaire de mettre en place tous les moyens nécessaires d'autocontrôle, et d'analyse de ses prestations et d'être force de proposition pour tendre vers une amélioration continue de la qualité des prestations délivrées ; le musée national Picasso-Paris se réservant cependant le droit de procéder, par ses moyens propres ou en recourant à des organismes spécialisés dûment mandatés, à des contrôles et analyses complémentaires dans le cas notamment où, la qualité perçue des prestations rendues ne serait pas en rapport avec les résultats des autocontrôles réalisés par le titulaire.

Il est à noter que le musée national Picasso-Paris se réserve le droit, pendant toute la durée de l'accord-cadre, de compléter et/ou modifier (i.e. : ajout de points de contrôle, d'indicateurs complémentaires…) les dispositifs de contrôle et d'évaluation des prestations délivrées.
Ces compléments et/ou modifications font l'objet d'une information préalable du titulaire avant mise en œuvre.

Dans ce cadre, le contrôle et l'évaluation des prestations délivrées par le titulaire sont effectués selon quatre procédures distinctes :
- procédure d'autocontrôles ;
- procédure de constat ;
- procédure de contrôle contradictoire ;
- procédure de signalisation d'incidents ;
- auxquelles il convient d'ajouter des audits spécifiques d'évaluation de la performance réalisés par le musée national Picasso-Paris.

7.4.1 Audits spécifiques d'évaluation de la performance

7.4.1.1 Objectifs

Les audits spécifiques d'évaluation de la performance ont trois objectifs majeurs :

- vérifier l'alignement et la cohérence entre le niveau de performance attendu du titulaire et les objectifs clefs du musée national Picasso-Paris en regard notamment de ses missions ;
- identifier les pans de prestations déficients sur lesquels il convient de faire porter de façon prioritaire les contrôles des prestations ;
- vérifier le niveau d'expertise du titulaire sur des prestations ciblées.

Ces audits spécifiques d'évaluation de la performance sont réalisés par le musée national Picasso-Paris ou sont confiés à un organisme extérieur chargé de réaliser cette prestation.

Les non-conformités constatées lors des audits sont susceptibles d'entraîner l'application des pénalités prévues à l'annexe n° 1 du CCAP du présent marché.

7.4.1.2 Périodicité de mise en œuvre

Les audits spécifiques d'évaluation de la performance sont réalisés tous les mois selon une fréquence infra à la main du musée national Picasso-Paris.

7.4.1.3 Acteurs habilités

Les personnes habilitées à réaliser des audits spécifiques d'évaluation de la performance sont :
- les responsables du musée national Picasso-Paris ;
- tout organisme spécialisé d'évaluation mandaté par le musée national Picasso-Paris.

En cas de recours à un organisme spécialisé d'évaluation mandaté par le musée national Picasso-Paris, le titulaire met à la disposition des évaluateurs extérieurs toutes les informations nécessaires dont il dispose et, le cas échéant, les moyens en personnel et matériel nécessaires à l'accomplissement de leur mission d'évaluation de la performance.

7.4.1.4 Périmètre d'application

Les audits spécifiques d'évaluation de la performance peuvent porter sur l'ensemble du champ des prestations confiées au titulaire.

7.4.1.5 Modalités d'application et outils associés

Les audits spécifiques d'évaluation de la performance sont déclenchés à l'initiative du musée national Picasso-Paris. Ils peuvent faire l'objet d'une information préalable du titulaire ou être réalisés de façon inopinée.

Ses audits sont réalisés avec les outils suivants :
- questionnaires de satisfaction ;
- sondages ;
- enquêtes « mystères » ;
- opérations de « testing » ;
- visites de site ;
- analyse des demandes d'interventions, des plaintes motivées et des doléances émises par les visiteurs et les personnels du Musée ;
- audits spécialisés de toute nature.

7.4.2 Procédures d'autocontrôles

7.4.2.1 Objectifs

Les autocontrôles constituent un outil de mesure permanent de la qualité des prestations délivrées. Leurs principaux objectifs sont de :
- sécuriser la qualité des prestations délivrées au musée national Picasso-Paris ;
- identifier les éventuels dysfonctionnements et non-qualités, et mettre rapidement en place des plans d'actions correctifs ;
- inscrire les équipes du titulaire dans une logique d'amélioration continue du niveau des prestations délivrées.

Les autocontrôles ne donnent pas lieu à des pénalités financières.

7.4.2.2 Périodicité de mise en œuvre

Les campagnes d'autocontrôles sont réalisées tous les mois. Cependant, si la situation le nécessite (qualité de services perçue ou constatée déficiente), le musée national Picasso-Paris peut exiger du titulaire une fréquence de mise en œuvre resserrée.

7.4.2.3 Acteurs habilités

Les campagnes d'autocontrôles sont directement réalisées par les équipes du titulaire (chef d'équipe notamment) sous couvert d'un responsable du titulaire.

Le titulaire est cependant libre, s'il le juge utile, de recourir à un organisme de contrôle externe dûment mandaté par ses soins. Dans ce cas, le titulaire doit préalablement obtenir l'aval du musée national Picasso-Paris à qui il communique les informations suivantes :

- le nom de l'organisme de contrôle ;
- la date de l'intervention - date de début et date de fin.

Quoiqu'il en soit, tout contrôleur externe intervenant dans l'enceinte du Musée doit impérativement être accompagné d'un Responsable du titulaire.

7.4.2.4 Périmètre des autocontrôles

Une campagne d'autocontrôle donnée porte sur tout ou partie du périmètre des prestations confiées au titulaire.

7.4.2.5 Modalités d'application et outils associés

Les campagnes d'autocontrôles sont déclenchées à l'initiative du titulaire sans qu'il soit nécessaire d'en informer préalablement le musée national Picasso-Paris.

Les campagnes d'autocontrôles sont réalisées sur la base d'outils et documents tels notamment que des grilles d'autocontrôles.

Ces outils sont soumis au Musée pour validation avant mise en œuvre. Ils peuvent faire l'objet d'adaptation en cours de marché à l'initiative du titulaire ou à la demande du Musée.

Le résultat des autocontrôles réalisés sont présentés au Musée a minima chaque mois, lors des réunions d'activité.

7.4.3 Procédure de constat

7.4.3.1 Objectifs

L'objectif de la procédure de constat est de pointer, au fil de l'eau, les éventuels manquements du titulaire à ses engagements contractuels.

Ces constats donnent lieu à des pénalités financières à l'encontre du titulaire conformément aux stipulations décrites en annexe du présent accord-cadre.

7.4.3.2 Périodicité de mise en œuvre

La procédure de constat peut être mise en œuvre à tout moment sans information préalable du titulaire.

7.4.3.3 Acteurs habilités

Tous les responsables du musée national Picasso-Paris sont habilités à réaliser des constats et notamment les responsables du Musée en charge du bâtiment et de l'exploitation.

7.4.3.4 Périmètre des contrôles

La procédure de constat s'applique à la totalité du champ des prestations confiées au titulaire.

7.4.3.5 Modalités d'application et outils associés

La procédure de constat est mise en œuvre sur la base des engagements contractuels décrits dans l'ensemble des pièces de l'accord-cadre.

Tout constat de non-respect des engagements contractuels du titulaire est consigné dans une fiche de constat.

Ces fiches stipulent a minima :

- la référence de la fiche de constat (N° d'identification unique) ;
- la date du constat ;
- le nom du collaborateur du Musée ayant opéré le constat ;
- l'objet du constat ;
- un commentaire du collaborateur du Musée ayant opéré le constat ;
- les observations éventuelles du Responsable du titulaire.

A compter de la date de remise de la fiche de constat, le Responsable du titulaire dispose d'un délai maximum de quatre (4) heures ouvrées pour, le cas échéant, formuler par écrit à l'adresse des Responsables du Musée toutes réclamations qu'il juge légitimes. Passé ce délai, la fiche de constat est réputée validée par le titulaire.

En cas de réclamations du titulaire, ces dernières sont examinées dans le cadre de la réunion de revue d'activité.

7.4.4 Procédure de contrôles contradictoires

7.4.4.1 Objectifs

Les contrôles contradictoires réalisés par le musée national Picasso-Paris ont pour objectifs de vérifier, en présence d'un Responsable du titulaire ou d'un personnel du titulaire ayant reçu délégation, la qualité des prestations délivrées par le titulaire dans le cas notamment où la qualité perçue par les bénéficiaires serait jugée non satisfaisante.

Les contrôles contradictoires conduits par le Musée peuvent donner lieu à des pénalités financières à l'encontre du titulaire.

7.4.4.2 Périodicité de mise en œuvre

Les campagnes de contrôles contradictoires sont réalisées à la demande du Musée et ce, autant de fois que jugé nécessaire. Ces contrôles peuvent donc être aléatoires ou périodiques.

7.4.4.3 Acteurs habilités

Tous les responsables du Musée sont habilités à réaliser des contrôles et notamment les responsables du Musée en charge du bâtiment et de l'exploitation.

En cas de recours à un organisme spécialisé de contrôle mandaté par le Musée, le titulaire met à la disposition des évaluateurs extérieurs toutes les informations nécessaires dont il dispose et, le cas échéant, les moyens en personnel et matériel nécessaires à l'accomplissement de leur mission de contrôle.

7.4.4.4 Modalités d'application et outils associés

Les contrôles contradictoires sont déclenchés à l'initiative du Musée. Ils font l'objet d'une information préalable du titulaire et sont conduits en présence d'un Responsable du titulaire.

Les contrôles contradictoires sont réalisés sur la base des outils et documents suivants :
- les procédures et consignes d'exploitation ;
- les fiches d'autocontrôles définies par le titulaire et validées par le Musée.

A l'issue d'un contrôle contradictoire ou d'une campagne de contrôles, un rapport est remis par le contrôleur du Musée national Picasso-Paris au Responsable du titulaire présent.

Ce rapport de contrôle précise a minima :
- la date de réalisation du contrôle ou de la campagne de contrôles ;
- le nom du contrôleur interne du Musée ou de l'organisme externe mandaté ;
- le périmètre de contrôle couvert ;
- les scores obtenus (nombre de points de pénalité applicables) en regard de chaque point de contrôle mis en œuvre ;
- le nombre de contrôles « franchis avec succès » (aucun point de pénalité applicable) et le nombre de contrôles « défectueux » (points de pénalité applicables)
- un commentaire général du contrôleur du Musée ;
- les observations éventuelles du Responsable du titulaire présent accord-cadre.

A compter de la date de remise du rapport, le Responsable du titulaire dispose d'un délai maximum de deux (2) jours ouvrés pour, le cas échéant, formuler par écrit à l'adresse du Responsable des prestations multi services du Musée toutes réclamations qu'il juge légitimes. Passé ce délai, le rapport de contrôle est réputé validé par le titulaire.
En cas de réclamations du titulaire, ces dernières sont examinées dans le cadre de la réunion de revue d'activité.

7.4.5 Procédure de signalisation d'incidents

7.4.5.1 Définition

Un incident est une faute ou un dysfonctionnement imputable au titulaire dont la survenance a pour effet de :
- perturber fortement voire interrompre l'exploitation courante du musée national Picasso-Paris (i.e. : ouverture tardive du Musée,…)
- mettre en péril la sécurité des personnes ou des biens ;
- dégrader ou altérer l'ouvrage et ses équipements ;
- dégrader ou altérer la satisfaction de tout ou partie du public.

Un incident est, en matière de pénalités applicables, assimilable à un point de contrôle défectueux se traduisant par des points de pénalités.

L'application de pénalités ne saurait toutefois, en cas d'incident grave, garantir le titulaire contre d'éventuelles poursuites ou demandes de dédommagement lancées à son encontre par le Musée.

7.4.5.2 Périodicité de mise en œuvre

Un incident pouvant survenir de façon aléatoire, la procédure de signalisation d'incident est susceptible de s'appliquer à tout moment.

Cette procédure complète les procédures de contrôle et d'évaluation des prestations sans s'y substituer.

7.4.5.3 Acteurs habilités

Tous les responsables du Musée sont habilités à signaler un incident et notamment les responsables du Musée en charge du bâtiment et de l'exploitation.

7.4.5.4 Périmètre des contrôles

Un incident peut concerner l'ensemble du périmètre de prestations confiées au titulaire.

7.4.5.5 Modalités d'application et outils associés

Les modalités d'application sont les suivants :

- un incident est officiellement signalé au titulaire via une fiche de signalisation type dans un délai maximum de trois (3) heures suivant son occurrence ;
- pour autant, ce délai ne saurait constituer un délai maximum d'intervention du titulaire qui doit prendre toutes les mesures qu'il juge utiles pour résorber l'incident dès qu'il en a connaissance ;
- la fiche de signalisation d'incidents est remise au format papier et/ou électronique au Responsable du titulaire qui en accuse réception électroniquement ou manuellement (signature de la fiche papier).

  Cette fiche décrit a minima :
  - La référence de la fiche (N° d'identification unique) ;
  - La date et l'heure de survenance de l'incident ;
  - Le nom de l'émetteur de la fiche ;
  - La description de l'incident et ses impacts ;
  - Le domaine métier concerné : nettoyage, gestion des déchets,…

A compter de la date de remise de la fiche de signalisation, le Responsable du titulaire dispose d'un délai maximum de deux (2) jours ouvrés pour, le cas échéant, formuler par écrit à l'adresse du Musée toutes remarques et/ou explications qu'il juge nécessaires. Passé ce délai, la fiche de signalisation d'incident est réputée validée par le titulaire.

En cas de réclamations du titulaire, ces dernières sont examinées dans le cadre de la réunion de revue d'activité.

8 CONDITIONS PARTICULIERES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

Mesures de sécurité pour l'exécution des prestations

Le titulaire est tenu d'appliquer toutes les mesures et règles de sécurité qui s'imposent, il lui appartient de se conformer à l'ensemble des textes légaux et réglementaires. Il ne peut se prévaloir d'une quelconque imprécision des documents de l'accord-cadre pour dégager sa responsabilité.

Au contraire, il lui appartient à tout moment d'alerter le Musée Picasso en cas de découverte d'une faille dans les domaines de la sûreté, la sécurité, des techniques ou des services.

Par dérogation aux dispositions de l'article 41 du CCAG-FCS, la constatation du non-respect des mesures de sécurité peut entraîner, après mise en demeure restée sans effet, la résiliation du présent accord-cadre aux torts du titulaire dans les conditions du présent CCAP.

Règles de sécurité

Le titulaire est soumis aux obligations résultant des lois et règlements relatifs à la protection de la main d'œuvre et aux conditions de travail. En outre, il doit se conformer aux consignes de sécurité ou d'utilisation pouvant être délivrées par le Musée Picasso.

En cas de sinistre, le titulaire a la responsabilité de :

- déclencher toutes les actions de sauvegardes des personnes et des biens suivant les consignes établies et validées en accord avec le Musée Picasso,
- mettre en œuvre tous les moyens utiles de secours et/ou de remplacement,
- prévenir sans délai le Musée Picasso.

Coordination de la sécurité et protection de la santé des travailleurs

Si dans le cadre d'opérations confiées au titulaire, du personnel de ce dernier est appelé à travailler simultanément avec du personnel d'autres entreprises désignées par le Musée Picasso, les opérations peuvent alors être coordonnées par le Coordonnateur Sécurité et Protection de la Santé (CSPS) désigné par le Musée Picasso. Le titulaire a notamment l'occasion de travailler en coactivité lors des chantiers d'expositions. Un plan de prévention est établi pour chacun de ces chantiers d'expositions.

Le titulaire doit, dans ces conditions, établir et faire établir par ses sous-traitants, le Plan Particulier de Sécurité et de Protection de la Santé (PPSPS) relatif à ses interventions. Il ne peut ni éluder les obligations de son accord-cadre, ni élever aucune réclamation au titre des sujétions qui peuvent être occasionnées par la présence d'autres entreprises sur le chantier.

Plan de prévention

Indépendamment de la coordination visée à l'article 5.1.2, et conformément aux articles R. 4512-6 et suivants du Code du travail, le titulaire établit avec le Musée Picasso, à l'issue de la visite d'inspection commune des installations réalisée avant le démarrage des prestations, un plan de prévention couvrant l'ensemble des risques liés à son intervention en tant qu'entreprise extérieure. Le contenu technique de ce plan est précisé à l'article 5.6.2 du CCTP.

Le titulaire et, le cas échéant, ses sous-traitants prennent connaissance, approuvent et signent ce plan de prévention et toute mise à jour de celui-ci dans un délai maximum de deux (2) semaines à compter de sa transmission par le Musée Picasso.

Le Musée Picasso organise avec le titulaire, selon une périodicité trimestrielle, des revues d'inspection destinées à s'assurer de la bonne application des mesures décidées.

Le défaut de signature du plan de prévention ou de ses mises à jour dans le délai imparti expose le titulaire à l'application d'une pénalité conformément à l'annexe n°1 du présent CCAP.

Gestion des risques pour les personnes et les biens

Pour tout risque, la méthodologie attendue par le Musée Picasso est la même.

Il est demandé au titulaire de :

- se tenir informé sur le risque en question ;
- mettre en œuvre un plan de continuation des prestations du présent accord-cadre en cas d'alerte et de survenance du risque ;
- gérer toutes les suites en cas de survenance du risque considéré.

La liste des risques énoncée par la suite n'est pas exhaustive. Il appartient au titulaire de prévenir tout risque sur les personnes et les biens, qu'il ait été identifié ou non par le Musée Picasso.

Gestion du risque de crue de la Seine

Le titulaire est réputé connaître le « Plan de Prévention du Risque d'Inondations (PPRI) du département de Paris » dans sa dernière version révisée en date. Si une nouvelle version vient à être publiée, le titulaire veille à s'en procurer un exemplaire et à en prendre connaissance.

Le titulaire doit également se reporter au plan de prévention du risque d'inondation (PPRI) spécifique du site établi par Musée Picasso et qui est transmis au titulaire après la notification de l'accord-cadre.

Alerte

Le déclenchement d'une alerte s'effectue conformément au PPRI spécifique du site.

Plan des actions détaillées

Le titulaire fournit au Musée Picasso un plan des actions détaillées qui décrit les dispositions que le titulaire s'engage à mettre en œuvre, lors de la survenance d'une crue, pour respecter le PPRI.

Dans ce plan des actions détaillées, figurent les moyens que le titulaire envisage de mettre en œuvre, et en particulier les moyens en personnel : encadrement envisagé, organigramme fonctionnel spécifique au risque de crue. Ce plan présente également les actions et les moyens qu'il envisage de mettre en œuvre pour protéger les biens et les installations, pour le cas où une crue l'obligerait à exploiter le site avec des moyens internes et externes dégradés.

En complément du PPRI spécifique du site, ce plan indique également les moyens envisagés pour reprendre une activité normale, dès que la situation le permet (après le retrait des eaux).

Ce plan est transmis au Musée Picasso pour accord au plus tard trois (3) mois après la notification de l'accord-cadre ; il approuve ou éventuellement amende ce plan, et le notifie au titulaire.

Ce document est mis régulièrement à jour par le titulaire pour tenir compte de l'évolution des évènements survenus ou de nouvelles dispositions mises en place par le Musée Picasso.

Après le retrait des eaux, le titulaire établit un rapport sur les conséquences de la crue comprenant :

- un constat sur les dégradations matérielles subies par le patrimoine et sur l'ensemble des conséquences de ces dégradations : vols, détériorations, difficultés rencontrées dans la remise en route des installations, mouvement du bâtiment par la dégradation de ses sous-sols, etc. ;
- un constat sur le niveau effectif des services au moment de la crue, et les différences avec ce que le plan des actions détaillées et le PPRI spécifique du site prévoyaient ;
- un état de la remise en route de l'ensemble des prestations prévues au sein de l'accord-cadre.

Ce rapport est transmis au Musée Picasso au plus tard un (1) mois après le retrait des eaux.

Gestion du risque lié à l'activation du plan Vigipirate

Le titulaire se tient informé du niveau du plan Vigipirate. En cas de changement de niveau annoncé par les services compétents, le titulaire informe sans délai l'établissement public et répercute cette information au niveau de l'ensemble de ses prestations relatives au présent accord-cadre. Le titulaire avertit également tout tiers intervenant sur le site.

En cas de changement de niveau du plan Vigipirate, le titulaire met en œuvre les mesures qu'il aura préalablement définies.

Les différents niveaux du plan Vigipirate sont rappelés ci-dessous :

- Niveau jaune : accentuer la vigilance face à des risques réels mais encore imprécis
- Niveau orange : prévenir le risque d'une action terroriste considérée comme plausible
- Niveau rouge : prendre les mesures nécessaires pour prévenir le risque avéré d'un ou de plusieurs attentats graves,
- Niveau écarlate : prévenir le risque d'attentats majeurs, simultanés ou non, pouvant utiliser des modes opératoires différents et provoquer des effets dévastateurs.

Mesures Vigipirate

Au plus tard six (6) mois après la notification de l'accord-cadre, le titulaire présente les mesures qu'il envisage de prendre en cas d'activation des différents niveaux du plan Vigipirate. Ces mesures sont éventuellement amendées puis approuvées par l'établissement public qui les notifie au titulaire.

Ces mesures doivent couvrir l'ensemble des prestations du présent accord-cadre.

Gestion du risque sanitaire

En cas de survenance d'un risque sanitaire, le titulaire prend toutes les dispositions qui s'imposent. A la suite de cet évènement, le titulaire remet au Musée Picasso, dans un délai d'une semaine, un rapport détaillant le risque sanitaire, les mesures prises et les éventuelles propositions d'amélioration en vue de faire face à ce risque.

Le titulaire doit l'établissement, la mise à jour et le suivi des carnets sanitaires du site, dont une copie lui est remise à compter de la notification de l'accord-cadre. Ce suivi fait l'objet d'une réunion annuelle avec le Musée Picasso.

Gestion de crise et plan de continuité d'activité (PCA)

Dans les cas de force majeure, tels que décrits au présent CCAP, et dans les situations de crises (incident sur des installations stratégiques du Musée empêchant sa bonne exploitation, incendie, explosion, alertes à la bombe ou autres), le titulaire intègre la cellule de crise mise en place et participe aux opérations en collaboration avec le Musée Picasso et toute(s) entreprise(s) sous-traitante(s) spécialisée(s) concernée(s).

Dans l'hypothèse de la survenance d'un événement exceptionnel et/ou un incident empêchant l'ouverture du Musée, une cellule de crise est dédiée au diagnostic, à la prise de décision et à la mise en place de solutions d'urgence.

La cellule de crise se réunit sur l'initiative du titulaire ou de Musée Picasso et elle compte en plus de ces deux entités, les sous-traitants concernés sous un délai d'une heure maximum (téléconférence).

Il appartient au titulaire de formaliser auprès de Musée Picasso, au plus tard un mois après la notification de l'accord-cadre, les noms et fonctions de ses représentants susceptibles d'intégrer la cellule de crise et de prendre toute décision pour mettre en application les actions qui y seront actées.

Le titulaire s'assure de la mise à jour et de la bonne communication de la liste de ses représentants auprès de Musée Picasso autant que nécessaire.

Dans le cas de la mise en place dans l'établissement d'un plan de continuité d'activité (ensemble des mesures visant à assurer, selon divers scénarios de crise, le maintien le cas échéant, de façon temporaire selon un mode dégradé, des prestations de service ou autres tâches opérationnelles essentielles ou importantes pour l'établissement, puis la reprise planifiée des activités), il appartient au titulaire de définir des solutions de traitement, les dispositifs permettant de fournir un service minimum et les modalités de ce fonctionnement en mode dégradé. Le Musée Picasso doit être informé de la durée maximale d'interruption d'activité acceptable.

Déclaration de sinistre

En cas de survenance d'un sinistre dont il est témoin, le titulaire est tenu de compléter la main courante en indiquant la chronologie des événements.

Grèves – Conflits

Dans l'hypothèse de la survenue d'un conflit entre le titulaire et son personnel, le titulaire doit assurer la prestation prévue dans l'accord-cadre et mettre en œuvre le dispositif nécessaire pour assurer le bon fonctionnement du Musée.

En cas de non-respect de la présente clause, le Musée Picasso se réserve le droit de faire appel à une société tierce, les frais engendrés étant imputés au titulaire du présent accord-cadre, sans préjudice de la recherche en responsabilité de celui-ci, en cas de perte financière résultant d'une fermeture totale ou partielle du Musée, et de l'annulation d'évènements à caractère exceptionnel.

9 ANNEXES

Annexe n°1 : Liste des équipements sanitaires
Annexe n°2 : Fréquences d'intervention
Annexe n°3 : Superficies des espaces des différents sites
Annexe n°4 : Plans