Annexe 1 au CCAP - Pénalités applicables

La valeur du point de pénalité applicable est de 50 € appliqué au total TTC.

Critères à caractère général

Objet / Thème	Description de la défaillance	Seuil de déclenchement	Méthode de contrôle / constat	Points de Pénalité applicables
Erreur grave d'exploitation	Toute erreur, mauvaise manipulation, retard dans les plannings de maintenance des installations imputable au Titulaire, engendrant une dégradation de l'activité du musée, de l'ouvrage ou d'un bien.	Aucun manquement toléré	Constat	100 Points par constat
Transmission du DUERP	En cas de non-transmission, transmission incomplète ou retardataire du DUERP, ou si le document est obsolète ou non conforme	Aucun manquement toléré	Constat	Entre 10 points et 40 points selon la gravité
Ouverture du musée au public	Retard dans l'ouverture du musée au public imputable au titulaire	Aucun manquement toléré	Constat	100 Points par constat Puis 50 points par heure de retard
Dégradation de l'offre proposée au public	Intervention du titulaire induisant une dégradation de l'offre proposée au public	Aucun manquement toléré	Constat	30 Points par constat
Sécurité des personnes, des biens ou des œuvres	Mise en danger de la sécurité des personnes, des biens ou des œuvres, consécutive à des pratiques métiers inappropriées et, ou à un non-respect des procédures	Aucun manquement toléré	Constat	50 Points par constat

Objet / Thème	Description de la défaillance	Seuil de déclenchement	Méthode de contrôle / constat	Points de Pénalité applicables
Non-information du musée de la survenue d'une anomalie, d'un incident ou d'un accident	Non-information du musée suite à la survenue d'une anomalie, d'un incident ou d'un accident, sans délai	Aucun manquement toléré	Constat	20 Points par constat
Sous-traitance	Recours à la sous-traitance sans présentation du dossier de sous-traitance ou sans l'accord préalable du musée	Aucun écart toléré	Constat Contrôle	20 Points par écart constaté
Transmission des documents contractuels	Non-respect des délais	Aucun écart toléré	Constat Contrôle	2 Point par jour calendaire de retard
Transmission des éléments nécessaires à la reprise de personnel (annexe 7 de la convention collective nationale des entreprises de propreté du 1er juillet 1994)	Non-respect des délais	Aucun écart toléré	Constat Contrôle	10 Point par jour calendaire de retard
Accident du travail	Non-respect des délais de saisine du musée	Aucun écart toléré	Constat Contrôle	5 Points par écart constaté
Locaux et surface	Utilisation de locaux sans accord préalable du musée	Aucun écart toléré	Constat Contrôle	5 Points par écart constaté
	Dégradation des locaux	Aucun écart toléré	Constat Contrôle	10 Points par écart constaté
Effectifs minimaux et encadrement	Retard d'un agent ou non relève d'un agent dans les temps, se traduisant par une non-conformité à un instant T des effectifs minimaux prévus au marché (moyens définis dans l'offre du titulaire)	Aucun écart toléré	Constat Contrôle	3 Points par demi-heure pour chaque agent manquant
	Non désignation par le Titulaire d'un représentant opérationnel disposant d'une délégation de pouvoir de sa société	Aucun écart toléré	Constat	6 Points par constat plus 3 points par demi-journée consécutive de non mise en conformité.
Qualification / habilitation	Non-conformité aux exigences du marché	Aucun écart toléré	Constat Contrôle	5 Points par ½ journée de non-conformité et par agent.
Documents liés à	Défaut de mise à jour ou	Aucun	Constat	3 Points par

Objet / Thème	Description de la défaillance	Seuil de déclenchement	Méthode de contrôle / constat	Points de Pénalité applicables
l'exploitation	non remise d'un document dans les délais impartis	manquement toléré		écart
Tenue vestimentaire	Non-respect des exigences du CCTP	Aucun écart toléré	Constat Contrôle	1 Point par constat
Clefs et badges d'accès	Perte de clefs, de badges ou de tout autre dispositif de contrôle / restriction d'accès	Aucun manquement toléré	Constat Contrôle	10 Points par constat
Règles de savoir-être	Non-respect des exigences du CCTP	2 manquements pour un agent donné par mois	Constat Contrôle	1 Point par constat
Satisfaction visiteur	Plaintes ou récrimination de visiteurs	Plus de 3 remarques sur un même sujet par semaine	Constat	1 Point par manquement
Règlements intérieurs et consignes de l'établissement	Non-respect des règlements et consignes	Aucun écart toléré	Constat Contrôle	5 Points par écart constaté
Formation du personnel	Absence de formation	Aucun écart toléré	Constat Contrôle	5 Points par écart constaté
	Absence de justificatif de formation / certification	Aucun écart toléré	Constat Contrôle	5 Points par écart constaté
	Non validation formation initiale site Picasso d'un agent avant sa prise de poste	Aucun écart toléré	Constat Contrôle	5 Points par écart constaté
Compétence du personnel	Incompétence avérée d'un agent du Titulaire à l'occasion d'un test d'un exercice ou d'une situation donnée	Aucun écart toléré	Constat Contrôle	5 Points par écart constaté
Procédure et consignes d'exploitation	Non mise à disposition des documents demandés : procédures,…	Aucun écart toléré	Constat Contrôle	15 Points
	Non-respect ou non application des procédures et consignes	Aucun écart toléré	Constat Contrôle	5 Points par écart constaté
	Non remise d'un dossier agent	Aucun écart toléré	Constat Contrôle	5 Points par écart constaté
	Connaissance insuffisante	Aucun écart autorisé	Contrôle Constat	1 Point par manquement
Connaissance du site, de la collection et de la programmation	Connaissance insuffisante	Aucun écart autorisé	Constat Contrôle	5 Points par constat
Développement durable	Non-respect de l'obligation d'utilisation de produits écolabel ou autre disposition sociale ou	Aucun écart autorisé	Constat Contrôle	5 Points par constat

Objet / Thème	Description de la défaillance	Seuil de déclenchement	Méthode de contrôle / constat	Points de Pénalité applicables
	environnementale			
Matériel d'exploitation	Non mise à disposition des matériels demandés	Aucun écart toléré	Constat Contrôle	5 Points par écart constaté
	Non utilisation des moyens fixes mis à disposition par l'établissement	Aucun écart toléré	Constat Contrôle	5 Points par écart constaté
Réunions programmées avec les représentants du musée	Retard non justifié	Retard supérieur à 50 minutes	Constat Contrôle	2 Point par écart constaté
	Absence non justifiée et non signalée 48h à l'avance	Aucun écart toléré	Constat Contrôle	4 Point par écart constaté

Critères particuliers

Thèmes	Description de la défaillance	Seuil de déclenchement	Méthode	Points de la Pénalité
Qualité de service Aspect Propre et soigné des espaces	Salissures – traces importantes au sol consécutives à la non adaptation des fréquences d'intervention à la fréquentation ou aux conditions climatiques	Aucune défaillance autorisée sur les espaces ouverts au public	Contrôle Constat	5 Points par constat
	Niveau de propreté non satisfaisant par rapport aux obligations de résultat : salissures adhérentes ou non sur les surfaces.	Persistance de salissures	Contrôle Constat	5 Points par constat
Confort olfactif	Perception olfactive non satisfaisante	Odeur gênante due à un défaut d'entretien du Titulaire	Contrôle Constat	5 Points par constat
Satisfaction des visiteurs	Plaintes ou récriminations de visiteurs	Plus de 3 remarques sur le même sujet un même jour	Constat	5 Points par constat
Planning et /ou fréquentiel d'intervention	Non-respect du planning ou du fréquentiel d'intervention	Aucun écart autorisé	Contrôle Constat	5 Points par tâches non réalisées dans les temps
Entretien préventif	Non-respect des fréquences de réalisation des campagnes 3D	Aucun écart autorisé	Contrôle Constat	15 Points
Gestion et tri des déchets	Non-respect des bonnes pratiques de tris	Aucun écart autorisé	Contrôle Constat	5 Points par manquement
Gestion et tri des déchets	Non-respect des consignes d'hygiène (fréquence de nettoyage des bennes, …)	Aucun écart autorisé	Contrôle Constat	5 Points par manquement
Traçabilité des déchets	Non-respect de la règlementation en vigueur	Aucun écart autorisé	Contrôle Constat	5 Points par manquement

Consommables sanitaires et poubelles	Défaut de réapprovisionnement des sacs poubelles, distributeurs sanitaires, …	Aucun écart autorisé	Contrôle Constat	1 Point par manquement
Incident	Non consignation d'un incident dans le registre de nettoyage et de gestion des déchets	Aucun écart autorisé et délai non supérieur à 48 heures	Contrôle Constat	1 Point par écart constaté