



CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

ACCORD-CADRE DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES

**ACCORD CADRE A DIMENSIONS SOCIALE ET
ENVIRONNEMENTALE POUR LE NETTOYAGE DES
LOCAUX ET DE LA VITRERIE DES ARCHIVES ET
BIBLIOTHEQUE DEPARTEMENTALES GASTON
DEFFERRE A MARSEILLE**

Conseil Départemental des Bouches-du-Rhône

Hôtel du Département
52 avenue de Saint Just
13256 MARSEILLE CEDEX 20
Tél : 0413313206

SOMMAIRE

ARTICLE 0 - OBJET DE L'ACCORD CADRE	5
ARTICLE 1 – NETTOYAGE DES LOCAUX DES ARCHIVES ET BIBLIOTHEQUE DEPARTEMENTALES GASTON DEFFERRE A MARSEILLE	5
ARTICLE 2 – DESCRIPTION DU BATIMENT ET DES OUVRAGES	6
2.1 – DESCRIPTION DES INFRASTRUCTURES.....	6
2.2 – DESCRIPTION DES OUVRAGES	7
2.2.1 – Nettoyage “au quotidien” des locaux	7
2.2.2 – Nettoyage des vitrages	7
2.2.3 – Maintenance des locaux.....	7
2.2.4 – Prestations complémentaires	8
2.2.5 – Travaux dans les locaux et installations en service	10
2.2.6 – Etat des lieux / Modifications dans le contenu de l'accord cadre.....	10
2.2.7 – Veille technique/signalements d'anomalies.....	10
ARTICLE 3 – CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS DE NETTOYAGE DES LOCAUX.....	11
3.1 – ORGANISATION.....	12
3.1 – AU DÉMARRAGE DU CHANTIER.....	13
3.1.1 – Installation du chantier	14
3.1.2 – Organisation de site	14
3.2 – EN COURS D'EXÉCUTION.....	14
3.3 - HORAIRES DE FONCTIONNEMENT DU BATIMENT	15
3.4 – HORAIRES D'INTERVENTIONS DU TITULAIRE ET CO ACTIVITE	15
3.4.1 – personnel œuvrant.....	15
3.5 – ASTREINTES.....	19
3.6 – DESIGNATION DE L'ENCADREMENT	20
3.6.1 - Responsable de l'exploitation (directeur d'exploitation et/ou responsable technique et administratif, chef de site).....	20
3.6.2 – Interlocuteur habituel non œuvrant.....	21
3.6.3 – Missions de l'interlocuteur habituel non œuvrant (directeur d'exploitation et/ou responsable technique et administratif, chef de site).....	21
3.6.4 – Organisation du travail de l'interlocuteur habituel non œuvrant	23
3.6.5 – Missions de l'Interlocuteur habituel mi- œuvrant (chef d'équipe).....	24
3.7 – PERSONNEL D'EXECUTION	25
3.7.1 – Personnel œuvrant.....	25
3.7.2 – Equipe opérationnelle agents pour la vitrerie et machinistes	27
3.7.3 – Equipe opérationnelle d'agents pour la maintenance des locaux.....	27
3.7.4 – Equipe opérationnelle d'agents pour les prestations d'assistance nettoyage (article 3.5 du C.C.T.P.)	28
3.7.5 – Equipe opérationnelle d'agents pour les désinfections de contact.....	28
3.7.6 – Obligations particulières en cas de risque sanitaire.....	28
3.7.7 – Présence du personnel	29
3.7.8 – Absence du personnel.....	29
3.7.9 – Personnel remplaçant des agents titulaires et personnel recruté.....	29
3.8 - PERSONNEL - CONSIGNES	30
3.8.1 – Transmission des éléments relatifs à la reprise du personnel	30
3.8.2 – Identification/Agrément du personnel	30
3.8.3 – Vêtements de travail.....	31
3.8.3.1 – Equipement de protection individuelle obligatoire	31
3.8.4 – Comportement du personnel/discipline de chantier.....	31
3.8.5 – Obligation de discrétion.....	33
3.8.6 – Confidentialité, sécurité et protection des données à caractère personnel.....	34
3.8.7 – Accident de travail	35
3.8.8 – Visites médicales	35
3.8.9 – Qualifications et formation du personnel.....	35
3.8.9.1 – Formation à la sécurité.....	36
3.8.10 – Accès aux sites, aux locaux et sécurité.....	36

3.8.10.1 – Autorisation d'accès aux ABD	36
3.8.10.2 – Accès aux locaux et sécurité.....	37
3.8.11 – Fermeture des locaux.....	38
3.8.12 – Moyens d'accès mis à disposition	38
3.8.13 – Locaux mis à disposition du personnel	39
3.8.14 – Energie électrique et fourniture d'eau	39
3.9 – PERIODICITE DES PRESTATIONS.....	39
3.9.1 - Opérations de nettoyage	39
3.9.2 – Opérations de vitrerie/nettoyage simple face de la vitrerie	39
3.9.3 – Opérations de nettoyage des abords, espaces extérieurs (parvis, jardin de lecture).....	40
3.10 – PLANIFICATION DE L'EXECUTION ET DU CONTROLE DES PRESTATIONS.....	40
3.10.1 – Planification de l'exécution des prestations.....	40
3.10.2 – Planification de contrôle des prestations	41
3.11 – EQUIPEMENTS ET FOURNITURES	42
3.11.1 – Moyens matériels.....	42
3.11.2 – Acheminement des matériels et des produits	43
3.11.3 – Produits	43
3.11.3.1 – Fourniture de produits sanitaires consommables	45
3.11.3.1.1 – Exigences environnementales.....	45
3.11.3.1.2 – Usage des produits chimiques	46
3.11.4 – Provenance et qualité des produits	47
3.11.5 – Stockage des produits.....	47
3.12 – FOURNITURES A LA CHARGE DU TITULAIRE.....	48
3.12.1 – Fourniture de produits de traitement hygiénique des mains (SHA)	48
3.12.2 – Mise à disposition d'accessoires sanitaires dans les cas de détérioration, de casse, hors d'usage.....	48
3.13 – PROCÉDES DE NETTOYAGE UTILISES PAR LE TITULAIRE	49
3.14 – TRACABILITE DES INTERVENTIONS	49
3.14.1 – Cahiers de liaison/moyens de liaison	49
3.14.2 – Autocontrôle.....	50
3.14.3 – Contrôles hebdomadaires.....	51
3.14.4 – Suivi obligatoire du personnel titulaire sur site, des suppléants, des remplaçants, de l'exécution des prestations, des anomalies avec obligation de transmission de leurs traitements au DEPARTEMENT13.....	51
3.14.5 – Contrôles contradictoires.....	51
<u>ARTICLE 4 – EVACUATION DES DECHETS</u>	51
4.1 – Déchets produits dans le cadre de l'activité du titulaire.....	51
4.2 – Déchets produits par le fonctionnement de la collectivité.....	52
4.3 – Evacuation des déchets autres que les déchets « papier » destinés au recyclage.....	53
4.4 – Gestion des déchets dans le cadre de crise sanitaire	53
<u>ARTICLE 5 – REUNIONS</u>	53
5.1 – Réunion périodique	54
5.2 – Réunion mensuelle.....	54
5.3 – Réunion d'exploitation trimestrielle.....	54
5.4 – Réunion bi-annuelle	54
<u>ARTICLE 6 – SECURITE</u>	55
6.1 – PLANS DE PREVENTION.....	55
6.2 – DOCUMENT UNIQUE/ANALYSE DES RISQUES PROFESSIONNELS.....	55
6.3 –PREVENTION DES OPERATIONS	55
6.3.1 – Mise en place du balisage	56
<u>ARTICLE 7 – CONTROLE QUALITE DES PRESTATIONS DE NETTOYAGE “AU QUOTIDIEN”</u>	56
7.1 –CONTROLE QUALITE PERIODIQUE.....	56
7.2 –ELEMENT DE CONTROLE	56
7.3 –CRITERES QUALITE DE CONTROLE D'UN ELEMENT	56
7.3.1 – seuil d'acceptabilité	56
7.3.2 – coefficient de pondération	56
7.3.3 – grille de contrôle	56

7.3.4 – population de contrôle	57
7.3.5 – échantillon de contrôle.....	57
7.3.6 – échantillonnage de contrôle.....	57
7.3.7 – plan d'échantillonnage.....	57
7.3.8 – niveau de qualité souhaité (NQS).....	57
7.3.9 – système de contrôle de résultat	57
7.3.10 – niveau requis	57
7.3.11 – niveau atteint.....	57
7.4 – DEFINITIONS SPECIFIQUES (CRITERES DE CONTROLE).....	57
7.4.1 – Poussières	57
7.4.2 – Déchets, détritrus	57
7.4.3 – Tâches	58
7.4.4 – Coulures sèches.....	58
7.4.5 – Traces de doigt.....	58
7.4.6 – Traces résiduelles de lavage, de raclette, salissures, dépôts graisseux et autres traces ou taches.....	58
7.4.7 – Traces de tartre	58
7.4.8 – Brillance.....	58
7.4.9 – La présence de toile d'araignées, d'insectes, d'excréments de volatiles.....	58
7.4.10 – La rupture d'approvisionnement des accessoires sanitaires (consommables, produits d'hygiène, pastilles chlorées, désodorisants, absence de sacs poubelles) et des distributeurs de solution hydro alcoolique (SHA).....	58
7.4.11 – Les odeurs	58
7.5 – DOCUMENTS DE REFERENCE APPLICABLES.....	59
7.6 – DECOUPAGE DES FAMILLES.....	59
7.6.1 – Les sols.....	59
7.6.2 – les parois horizontales, obliques ou verticales.....	60
7.6.3 – les éléments spécifiques.....	61
7.7 – PROCEDURES DE CONTROLE, DE NOTATION ET D'ACCEPTATION.....	62
7.7.1 – préambule.....	62
7.7.2 – échantillon de contrôle.....	62
7.7.3 – périodicité des cycles de contrôle.....	62
7.7.4 – plage horaire de contrôle.....	62
7.7.5 – modalités de contrôle	62
7.7.6 – procédures de contrôle du lot.....	62
7.7.7 – acceptation ou refus du lot.....	64
7.7.8 – suites à donner à l'issue des contrôles.....	64
7.8 – PLAN D'ECHANTILLONAGE.....	65
<u>ARTICLE 8 – CONTROLE QUALITE DES VITRES.....</u>	65
8.1 – DETAIL DES OUVRAGES, FREQUENCES ET SURFACES	65
8.2 – PRESTATIONS ATTENDUES.....	65
8.3 – CONTROLE DE LA PROPRETE DES VITRAGES	66
<u>ARTICLE 9 – CONTROLE QUALITE DES PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES.....</u>	67
<u>ARTICLE 10 – OBJECTIFS ENVIRONNEMENTAUX.....</u>	67
10.1 – GESTION DES DECHETS	67
10.2 – UTILISATION DE PRODUITS A IMPACT REDUIT SUR L'ENVIRONNEMENT	68
10.3 – UTILISATION DE MATERIELS A IMPACT REDUIT SUR L'ENVIRONNEMENT	68
10.4- BRANCHEMENT.....	69
10.5 – EVACUATION DES EAUX SALES.....	69
<u>ARTICLE 11 – SAISINES.....</u>	69

ARTICLE 0 - OBJET DE L'ACCORD CADRE

La présente consultation concerne :

ACCORD CADRE A DIMENSIONS SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE POUR LE NETTOYAGE DES LOCAUX DES ARCHIVES ET BIBLIOTHEQUE DEPARTEMENTALES GASTON DEFFERRE A MARSEILLE.

Le bâtiment des Archives et Bibliothèque Départementales représente une surface totale de plus de 32 000 m² de locaux de diverses natures (bureaux, sanitaires, circulations, salles de receptions du public, d'expositions, magasins, locaux techniques, etc.), environ 4 691 m² de surfaces vitrées, un parvis de 1 800 m² et un jardin de lecture de 5 000 m².

Le présent accord-cadre porte sur :

- des prestations de bio-nettoyage récurrentes (nettoyage et désinfection) rendues nécessaires depuis la survenance de la pandémie, effectuées au niveau des locaux du bâtiment en particulier dans les sanitaires et les bureaux ;
- la fourniture et l'approvisionnement régulier des distributeurs de solution hydro-alcoolique répartis dans le bâtiment à disposition des personnels et des usagers ;
- les désinfections quotidiennes des points de contact dans les espaces partagés et publiques ;
- des prestations de nettoyage récurrentes des abords extérieurs, du parking, du parvis, des vitrages et des structures accessibles de plain-pied;
- des prestations imprévisibles liées à des besoins rendus nécessaires en cas de potentielle contamination à la COVID 19, lors de l'organisation d'événements sur le bâtiment (mise en place de permanences de nettoyage) et des besoins de nettoyage spécifiques (nettoyage et détachage des moquettes des salles de lecture, d'actualité, remise en état après dégradations des revêtements des locaux, travaux, enlèvement et évacuation des excréments de volatiles et rongeurs completes d'une désinfection des coursives techniques, etc).

Lieu(x) d'exécution :

Archives et Bibliothèque Départementales Gaston Defferre
18, rue Mirès
13003 Marseille

Service prescripteur :

DSG- Service Propreté, Hygiène, Déchets et Espaces Verts (PHYDEV)
Hôtel du Département
52 avenue Saint-Just
13256 Marseille

ARTICLE 1 – NETTOYAGE DES LOCAUX DES ARCHIVES ET BIBLIOTHEQUE DEPARTEMENTALES GASTON DEFFERRE A MARSEILLE

Les prestations à effectuer ont pour finalité de maintenir les équipements, les locaux et sanitaires dans de bonnes conditions de propreté, d'hygiène et de confort pour le personnel et pour les usagers selon des périodicités d'intervention adaptées à la nature des supports à entretenir, à leur état ainsi qu'à leur fréquentation.

L'objectif est donc d'obtenir un niveau de propreté conforme aux obligations de résultats et aux prestations complémentaires telles que décrites dans le présent document.

En effet, plus les prestations du Titulaire seront de qualité, plus les utilisateurs seront enclins à respecter le site et les installations mises à leur disposition.

L'image de marque du DEPARTEMENT13 impose au Titulaire de mettre en œuvre du matériel et des techniques performantes de mise en propreté. Son personnel sera qualifié et formé à l'utilisation des méthodes optimales requises.

Pour ce faire, le Titulaire sera tenu, dans le cadre de l'exécution de ses prestations, de se conformer à une obligation de résultat avec mise en œuvre des moyens minimum attendus décrits dans le cadre du présent C.C.T.P. accompagné des 14 annexes suivantes :

- Annexe 0 : Reprise du personnel ;
- Annexe 1 : Données générales sur le bâtiment des Archives et Bibliothèque Départementales Gaston Defferre à Marseille (description et modalités de fonctionnement) ;
- Annexe 2 : Détail des familles de locaux, décrivant les tâches et cadences obligatoires par familles de locaux ;
- Annexe 3 : Synthèse des surfaces des familles de locaux (surfaces et description des ouvrages) ;
- Annexe 4 : Fiche du Chef de site ;
- Annexes 5a, 5 b et 5c : Grilles de contrôle 1, 2 et 3 (contrôle qualité vitrerie) ;
- Annexe 6 : Moyens de contrôle ;
- Annexe 7 : Fiche de veille technique ;
- Annexe 8 : Fiche de maintenance des sanitaires ;
- Annexe 9 : Procédés de nettoyage ;
- Annexe 10 : Charte Engagement sur Villes et Territoires sans perturbateurs endocriniens ;
- Annexe 11 : Exemple de Plan de prévention.

L'obligation de résultat à laquelle le Titulaire est tenu sera vérifiée par un contrôle périodique du niveau de propreté.

Le Titulaire prendra en compte les modifications de structure apportées au bâtiment (modification de certains locaux et de leur destination).

ARTICLE 2 – DESCRIPTION DU BATIMENT ET DES OUVRAGES

2.1 – DESCRIPTION DES INFRASTRUCTURES

L'ensemble des locaux faisant l'objet d'un nettoyage "au quotidien" est répertorié dans l'état des surfaces détaillé figurant en annexe 3 au présent C.C.T.P.

Les locaux font l'objet d'une classification par famille correspondant chacune à une prestation spécifiquement attendue.

La totalité des vitrages est décrite dans le cadre du BPU.

Les surfaces, les revêtements de sols et les codes d'identification des locaux sont donnés à titre indicatif et sont susceptibles d'évoluer en cours d'accord cadre sans pour autant en modifier les conditions financières d'exécution.

Le titulaire est réputé avoir vérifié le contenu des documents et annexes joints et avoir une parfaite connaissance :

- De la configuration des locaux ;
- Des contraintes dues à leur destination ;
- De la connaissance des équipements et installations dont il doit assurer le nettoyage ;
- Des conditions particulières d'accès liées à la sécurité et à la spécificité des locaux.

2.2 – DESCRIPTION DES OUVRAGES

Le présent accord cadre a pour objet le nettoyage des locaux, des vitreries du bâtiment des Archives et Bibliothèque Départementales Gaston Defferre du Conseil Départemental des Bouches-du-Rhône mentionnés dans l'annexe 2 au présent C.C.T.P.

Cette annexe est indicative et susceptible d'évolution sans qu'il soit nécessaire de conclure un avenant au présent contrat. Les demandes d'intervention sont transmises dans la limite du montant mentionné dans l'accord cadre.

2.2.1 – Nettoyage “au quotidien” des locaux

Les modalités d'exécution de ces prestations sont définies dans l'annexe 2 “Détail des familles de locaux” au présent C.C.T.P., décrivant les tâches et cadences obligatoires par familles de locaux.

Cette prestation comporte plusieurs interventions à fréquence variable.

Ces interventions dites programmables sont présentées en annexe 2 au présent C.C.T.P. (tâches à fréquences mensuelle, trimestrielle, semestrielle ou annuelle à planifier en accord avec les représentants du DEPARTEMENT13).

2.2.2 – Nettoyage des vitrages

Les modalités d'exécution de ces prestations sont définies dans l'annexe 2 “Détail des familles de locaux” au présent C.C.T.P.

Le Titulaire assurera la fourniture et la mise en œuvre de l'ensemble des moyens et matériels pour effectuer les prestations de nettoyage spécialisé.

Il aura en charge les prestations suivantes :

- le nettoyage des surfaces vitrées intérieures et extérieures ainsi que les entourages, y compris les rebords et châssis de fenêtres,
- l'enlèvement des toiles d'araignées,
- le grattage et raclage des souillures adhérentes.

Le Titulaire, dans le cadre de l'exécution des prestations, sera vigilant quant à :

- l'état des finitions des «coins» en bordure des châssis notamment si la prestation est effectuée à la perche,
- l'essuyage humide châssis de fenêtres ou baies, les taches et coulures occasionnées par l'opération sur les façades,
- les moyens nécessaires au respect des règles d'efficacité et de sécurité.

Il est rappelé que le Titulaire devra observer les dispositions du Code du Travail qui prohibent l'emploi d'échelles et d'escabeaux comme poste de travail.

2.2.3 – Maintenance des locaux

Les modalités d'exécution des prestations sont définies dans l'annexe 2 «Détail des familles de locaux» au présent C.C.T.P.

En outre, ce dispositif permettra:

- l'évacuation des cartons déposés dans les circulations,
- une vigilance constante quant à l'état de propreté : des locaux de vie, des salles de réunion, d'exposition, de lecture, d'actualité, de réceptions, de l'auditorium, des cendriers publics extérieurs (entrée principale et terrasse), des zones publiques,

- le nettoyage systématique des sanitaires au minimum le matin et en l'après-midi selon les fréquences imposées par le DEPARTEMENT13 dans l'annexe 2 du C.C.T.P., comprenant notamment le vidage des corbeilles et réceptacles à déchets divers, le nettoyage désinfectant des sols, la désinfection des équipements (urinoirs, cuvettes, supports de lavabos et lavabos, plans d'eau, etc.), la remise en place des consommables (papier hygiénique, savon liquide, essuie-mains) et des produits participant au confort olfactif (pastilles à base de chlore dans les urinoirs), etc,
- le nettoyage systématique des sanitaires publiques du R0 au minimum deux fois le matin et deux fois l'après-midi,
- le nettoyage du sol, vidage des poubelles/cendriers après la pause méridienne et remplacement des sacs de protection, la collecte et l'évacuation des mégôts,
- le nettoyage complémentaire si besoin des locaux recevant du public,
- la réalisation de prestations spécifiques (salle d'exposition, salles de conférence, auditorium, salles de lecture et d'actualité...) (demandes formulées par téléphone),
- la réalisation de prestations spécifiques lors de sinistres, aménagement de locaux, déménagement...
- une vigilance quant à l'état de propreté du parking souterrain (tâches d'hydrocarbures, détritrus, palettes, cartons, emballages...) et des extérieurs (enlèvement de détritrus divers).

Le Titulaire devra assurer par ses propres moyens un contact téléphonique en continu avec cette cellule de maintenance.

A cet égard, le Titulaire devra utiliser tout document ou dispositif mis en place par le DEPARTEMENT13 visant à s'assurer de la correcte exécution de ces prestations (fiche de passage ou tout moyen approprié). Le DEPARTEMENT13 pourra avoir recours aux outils dont dispose le Titulaire pour effectuer le suivi des passages.

2.2.4 – Prestations complémentaires

Les modalités d'exécution de ces prestations sont définies dans l'annexe intitulée B.P.U (Bordereau de Prix Unitaires) comportant 4 volets portant sur :

- des prestations spécifiques : opérations de grand nettoyage, interventions dans le cadre de sinistres, déménagement, travaux de maintenance ou de réhabilitation, intervention en urgence sous 1 heure...
- des prestations liées aux manifestations, événements, colloques, expositions, séance de cinéma, organisées dans le bâtiment et zones extérieures (parvis, jardin de lecture)
- des désinfections de volume
- des prestations complémentaires portant sur les vitrages du bâtiment

et sont complétées par l'annexe 9 au C.C.T.P. intitulée "Procédés de nettoyage".

Les prestations spécifiques

Les prestations de nettoyage complémentaires regroupent toutes les interventions du Titulaire qui complètent ses interventions au "quotidien" et font l'objet de commandes spécifiques.

Les opérations de "grand nettoyage" précitées pourront porter notamment sur les prestations suivantes

Remise en état des revêtements de sols

- Pour les revêtements de type thermoplastique : nettoyage en profondeur par monobrosse, avec mise en spray, ou décapage, avec métallisation.
- Pour les revêtements de type carrelage, pierre de lave ou sol dur : nettoyage en profondeur par monobrosse, avec mise en spray, ou décapage avec mise en cire, ou décapage avec cristallisation.

- Pour les revêtements de type moquette : nettoyage en profondeur par aspiro-brosseur ou shampoing par injection-extraction.
- Pour les revêtements de type parquet : traitement du bois et lustrage ou décapage et vitrification.

Remise en état d'espaces et/ou d'équipements souillés

Le Titulaire pourra être amené à effectuer une remise en état de propreté d'espaces souillés après sinistre (dégâts des eaux, incendie, etc.) ou en raison de présence de déjections animales (volatiles, rongeurs, etc.). Ce type d'intervention pourra porter sur les revêtements de sols, les équipements (portes, menuiseries, vitrages, rebords de fenêtre, etc.) et sur le mobilier de tout types de local (sanitaires, bureaux, espaces extérieurs, etc.).

Les travaux à réaliser devront en outre intégrer une opération de désinfection ainsi que l'évacuation des déchets.

Dans le cadre des travaux d'aménagement, de travaux de l'immeuble et des opérations de déménagements internes, il pourra être demandé au Titulaire de répondre à des besoins exceptionnels tels que :

- des nettoyages de fond complets après réalisation de travaux,
- des mises en propreté complètes après montage et démontage d'expositions, déménagements, aménagement de locaux, livraison du mobilier et/ou déplacement de mobiliers,
- des nettoyages complémentaires nécessaires selon les phasages bâtimentaires, logistiques,
- et de manière générale, toute intervention de nettoyage en relation avec l'aménagement, travaux du bâtiment.

Dans certains cas tels que par exemple les sinistres (inondations, dégâts des eaux, débordements sanitaires, canalisations obstruées), le Titulaire devra intervenir sur le site en urgence dans un délai maximum de 1 (une) heure.

Dans les autres cas, le Titulaire devra intervenir sur site dans un délai d'urgence maximal de 4 (quatre) heures.

Les demandes d'intervention de dépannage ne seront prises en compte que si elles émanent d'un représentant dûment habilité du DEPARTEMENT13.

Dans ce cas, il sera appliqué, au prix de la prestation demandée dans le cadre de cette astreinte, le pourcentage de majoration prévu dans le cadre du B.P.U.

L'ensemble des prestations spécifiques est rémunéré sur la base des prix indiqués dans le cadre des rubriques du Bordereau de Prix Unitaires (B.P.U.), dans l'hypothèse où leur exécution est prévue pendant les jours et heures ouvrables du lundi au vendredi de 4 h 00 à 21 h 00, et si la demande intervient plus de 24h00 à l'avance.

Les prestations liées aux manifestations organisées dans le bâtiment

Par ailleurs, il est organisé dans l'enceinte du bâtiment et sur les espaces publics des ABD (parvis, jardin de lecture) des évènements (manifestations ouvertes au public : journées du patrimoine, colloques, expositions, cinéma en plein air, ciné-débats, concerts, spectacles, ateliers, rencontres, expérimentations musicales, journées éducatives, réception de jeunes publics, piques-niques...).

Lors de ces manifestations en jours ouvrés et hors jours ouvrés, le Titulaire devra être amené :

- à mettre à disposition du DEPARTEMENT13 du personnel de nettoyage,
- à effectuer des prestations de nettoyage adaptées.

Les commandes de personnel « permanence propreté » sont réalisées par le donneur d'ordre une semaine à l'avance au mieux, accompagnées du planning. Il se peut toutefois qu'il y ait des réajustements ou des modifications de dernière minute auxquelles il faut pouvoir répondre. Toute commande fera l'objet d'un bon de commande.

Pour des mesures de sécurité, l'identification du personnel de permanence devra être transmis impérativement 72h00 avant la date de la manifestation au donneur d'ordre accompagné du numéro de téléphone portable permettant de joindre le dispositif de permanence prévu pendant la manifestation.

Les agents de permanence propreté présents sur les manifestations devront être joignables sur un téléphone portable à tout moment. Ces agents devront se présenter à leur référent ou au donneur d'ordre à leurs arrivées et à leurs départs. Le Titulaire précisera en particulier si le Chef d'équipe participera ou non, ou en partie, à l'exécution des travaux de nettoyage et le temps journalier passé par le chef d'équipe sur le site.

2.2.5 – Travaux dans les locaux et installations en service

Le Titulaire sera informé de la réalisation de travaux ou la fermeture temporaire de services, entraînant l'interruption partielle ou totale des prestations.

Le montant des prestations non effectuées, calculé au prorata de la durée du chantier fera l'objet d'un abattement sur facturation.

2.2.6 – Etat des lieux / Modifications dans le contenu de l'accord cadre

Les surfaces indiquées pour le bâtiment sont données à titre indicatif et ne sauraient engager le Département. Celle-ci pourra être modifiée selon l'évolution des structures du DEPARTEMENT13 (exemple : nouvelle affectation des locaux).

Il se peut que certaines surfaces aient un état de non-propreté à caractère irréversible (avec les moyens courants) et ne permettent pas d'atteindre les résultats qualitatifs souhaités, le titulaire sera tenu d'en faire le signalement par écrit au Département.

Le titulaire disposera d'un mois, à la suite de la mise en place des prestations, pour signaler toute surface dont l'état ne permet pas d'atteindre les résultats. Ce jugement se fera avec l'accord contradictoire du DEPARTEMENT13, la décision finale restant autorité du bénéficiaire.

Le non-signalement des surfaces dans le mois suivant le démarrage de l'accord cadre vaut pour acceptation des surfaces comme pouvant être «entretenu» aux conditions définies.

2.2.7 – Veille technique/signalements d'anomalies

Le Titulaire devra informer le donneur d'ordres de toutes les difficultés rencontrées dans l'exécution des prestations.

Le titulaire signalera par écrit et quotidiennement aux référents de l'accord cadre toutes les anomalies constatées, notamment au niveau des sanitaires :

- les défauts de fonctionnement des équipements
- les dégradations diverses nécessitant l'intervention de la maintenance du bâtiment
- les défauts d'éclairage
- un problème de distribution électrique
- des fuites et bouchages éventuels
- des manques
- des pannes
- des vols...

L'écrit de signalement mentionnera le repère du bâtiment et local concernés, la localisation de la zone affectée, le type d'anomalie constatée à l'appui de l'annexe 7 au C.C.T.P. intitulée "Fiche de veille technique". La liste de ces anomalies sera susceptible d'évoluer dans le temps.

A noter que toute anomalie à caractère urgent devra être signalée tout d'abord au(x) correspondant(s) nettoyage du DEPARTEMENT13 et en cas d'indisponibilité, aux responsables du Service PHyDEV de la Direction des Services Généraux.

ARTICLE 3 – CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS DE NETTOYAGE DES LOCAUX

Les prestations de nettoyage "au quotidien" ainsi que les prestations indiquées aux articles 2.2.1 à 2.2.4 du C.C.T.P constituent les tâches minimales que le Titulaire de l'accord cadre devra assurer pour maintenir l'hygiène et la propreté requises à l'intérieur et à l'extérieur des locaux.

Le Titulaire affecte les moyens humains et matériels qu'il juge nécessaires à mettre en œuvre pour satisfaire à ces objectifs.

Il est réputé avoir pris la mesure du travail à accomplir et accepter l'obligation d'exécuter avec diligence toutes les interventions nécessaires au maintien de l'hygiène et de la propreté des locaux, même si elles ne sont pas explicitement mentionnées dans le présent document.

Le Titulaire a une obligation de résultat. L'obligation de résultat à laquelle le Titulaire est tenu, sera vérifiée par un contrôle périodique du niveau de propreté.

Le chantier des Archives et Bibliothèque Départementales Gaston Defferre Marseille nécessite la **mise en oeuvre des moyens humains minimum suivants :**

- **1 400 heures minimum d'interventions oeuvrantes (chefs d'équipe mi-oeuvrant, personnel oeuvrant, machinistes, laveurs de vitres, personnel de maintenance)**
- **Désinfections de contact : 1 agent minimum pour 2h00 de prestations quotidiennes au minimum**

Le Titulaire a une obligation de résultat. L'obligation de résultat à laquelle le Titulaire est tenu, sera vérifiée par un contrôle périodique du niveau de propreté.

Il appartient au titulaire d'assurer l'ensemble des tâches nécessaires au maintien de l'hygiène et de la propreté ainsi que l'obtention du niveau de qualité requis par le DEPARTEMENT13. La qualité du nettoyage est vérifiée par l'examen de quatre critères :

1/ ASPECT : l'aspect est la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offrent un local et ses équipements.

2/ CONFORT : le confort est apprécié lorsque les prestations :

- suppriment les mauvaises odeurs dues aux souillures de différentes natures, par l'utilisation de produits appropriés,
- sont effectuées à l'aide de produits dont les odeurs ne doivent pas apporter de gêne et qui respectent les exigences de qualité et de respect de l'environnement,
- sont effectuées de telle sorte que les surfaces traitées ne soient pas désagréables au toucher et au constat,
- sont conduites de manière à éviter tout bruit entraînant une perturbation de l'environnement.

3/ HYGIENE ET RESPECT DU DEVELOPPEMENT DURABLE : l'hygiène repose sur l'assainissement périodique aussi bien des surfaces que de l'air ambiant sans toutefois provoquer de pollution nouvelle par l'usage abusif de méthodes ou de produits nocifs.

Les prestations de nettoyage devront évidemment être adaptées aux lieux. A cet effet, il devra être tenu compte des risques particuliers que présentent les lieux tels que l'accueil des jeunes enfants, salles de consultations, bureaux médicaux, locaux sanitaires, pour lesquels la qualité d'hygiène sera éventuellement appréciée par des constatations et contrôles périodiques effectués contradictoirement.

Les espaces sanitaires après avoir répondu aux exigences de garanties énoncées ci-dessus font l'objet d'une désinfection quotidienne complète.

4/ SECURITE : les techniques et produits utilisés pour le nettoyage doivent être sélectionnés afin que les sols ne présentent aucune surface glissante susceptible de constituer un danger pour les usagers et aucun danger pour la santé des personnels départementaux, de propreté et des usagers (allergies, toxicité...).

Le titulaire a remis avec son offre un mémoire technique comportant notamment :

- la définition de l'organisation mise en place,
- les effectifs, les qualifications, les nombres d'heures prévisionnelles,
- les moyens matériels.

Ce document devra notamment satisfaire aux exigences d'organisation évoquées à l'article 3 du présent CCTP en ce qui concerne le personnel mis à disposition pour l'exécution de l'accord cadre.

Le titulaire devra organiser ses prestations afin de répondre aux exigences en termes de fréquences et de qualité attendue. Ces éléments de réponse, qui constituent les moyens minimaux à mettre en œuvre, sont contractuels.

Les équipes d'intervention devront obligatoirement utiliser un matériel adéquat afin d'éviter toute détérioration.

Les produits d'entretien sont à la charge du Titulaire et doivent être compatibles avec les différentes natures de surfaces dans les bâtiments (stratifié, PVC, boisé, aluminium et acier).

3.1 – ORGANISATION

Le titulaire établit impérativement des plannings d'exécution prévisionnels des prestations. Il doit indiquer l'organisation proposée, les fiches de postes, les fiches méthodes et les procédures utilisées.

Le titulaire doit communiquer l'organisation par zones d'affectation et par type de prestations au donneur d'ordre pour approbation au cours du premier trimestre après la notification de l'accord cadre. Il maintient l'organisation en permanence à jour, cette organisation doit également être affichée dans chaque local ménage.

Notamment les modifications des personnels devront également être signalées (nouveaux recrutés, remplacements...) sans délai afin de permettre les contrôles d'accès.

Les plannings constituent un minimum auquel est tenu le prestataire. Le temps imparti et les effectifs préconisés devant, bien entendu, être augmentés s'ils s'avéraient insuffisants en ne remplissant pas les obligations de résultats.

Pour les prestations complémentaires nécessitant une planification (remises en état, vitrerie, prestations ponctuelles...), un planning prévisionnel d'intervention est établi. Cet outil doit être transmis dans un délai raisonnable suivant la demande, validé par le service exécuteur de l'accord cadre et est non modifiable à moins de huit jours calendaires de la réalisation.

Le titulaire pourra déterminer des zones et horaires d'intervention à l'intérieur du bâtiment et proscrire ou préconiser certaines méthodes de travail. Des prestations de nettoyage pourront être modifiées, supprimées par le Département au moyen d'un bon de commande complémentaire sous réserve d'un préavis de 8 jours calendaires.

En outre, le titulaire s'efforcera dans la mesure du possible, de maintenir les mêmes agents dans les secteurs qui leur sont attribués en début d'accord cadre, pour l'exécution des prestations.

De façon générale, le non-respect des fréquences entraînera des pénalités prévues en annexe 1 au C.C.A.P.

3.1 – AU DÉMARRAGE DU CHANTIER

Le Titulaire est réputé avant la remise de son offre :

- avoir pris la pleine et entière connaissance des lieux, de la consistance des travaux et des difficultés d'exécution éventuelles,
- avoir pris connaissance de tous les documents utiles et de tous les éléments généraux et locaux en relation avec l'exécution des travaux,
- avoir apprécié exactement toutes les conditions d'exécution des ouvrages et s'être parfaitement et totalement rendu compte de leur nature, de leur importance, de leurs particularités et de leurs contraintes : caractéristiques du bâtiment, abords directs, espaces intérieurs et extérieurs, mise à disposition des équipements et avoir pris parfaite connaissance de toutes les conditions physiques et de toutes les sujétions relatives aux zones d'interventions, aux accès et aux abords,
- avoir vérifié les surfaces, les revêtements de sol, les particularités liées au bâtiment,
- avoir étudié toutes les conditions particulières d'accès liées à la sécurité et à la spécificité du bâtiment.

La personne publique se réservera le droit de modifier la nature des revêtements de sols sans pour autant modifier les conditions financières d'exécution de l'accord cadre.

Au démarrage du chantier, il se peut que certaines surfaces aient un état de saleté à caractère irréversible (avec les moyens courants) et ne permettent pas d'atteindre le résultat souhaité. Dans ce cas, le Titulaire doit le signaler dans les quinze jours suivant le démarrage de l'accord cadre. L'ensemble des ouvrages est détaillé dans le cadre de l'annexe 3 au présent C.C.T.P.

Les unités d'œuvre identifiées par type de local sont détaillées dans l'annexe 3 au présent C.C.T.P. et tarifées dans le Bordereau des Prix Unitaires (B.P.U).

Dans l'hypothèse d'un nouvel ouvrage non identifié dans l'annexe 3 au présent C.C.T.P, le Titulaire en aurait pleine charge dans le cas où celui-ci présenterait des caractéristiques techniques (revêtements, méthodologie de nettoyage, accessibilité, etc.) similaires à un ouvrage répertorié, dit de référence.

De même, la typologie des locaux ainsi que les surfaces prises en charge pourront être amenés à évoluer en cours de l'accord cadre en fonction des besoins et modification bâtementaire.

3.1.1 – Installation du chantier

Avant installation du chantier, le titulaire devra prévenir le représentant de l'accord cadre :

- des dates d'installation des matériels et équipements in situ
- des changements de personnel éventuels

afin que celui-ci prenne les dispositions pour faciliter l'accès au chantier et en assurer le bon déroulement. L'acheminement des matériels et des produits nécessaires à l'exécution des prestations, doit être effectué selon les itinéraires et horaires autorisés par le bénéficiaires, et dans les locaux désignés par ce dernier.

L'installation des matériels ne devra pas occasionner de perturbations dans l'organisation habituelle des Archives et Bibliothèque Départementales.

Au démarrage de l'exécution de l'accord cadre, une reunion entre les représentants du DEPARTEMENT13 et ceux du titulaire sera organisée afin de présenter :

- les différents interlocuteurs, en particulier pour le titulaire de présenter le(s) responsable(s) affecté(s) au site,
- les plannings mensuel et annuel d'exécution des prestations,
- l'organisation mise en place relative à l'entretien quotidien des locaux, des désinfections de contact, des effectifs par zones...
- les différentes procédures dont celle de la gestion des absences du personnel pour validation par le bénéficiaire,
- le règlement intérieur et les modalités d'accès au bâtiment,
- l'état des lieux,
- le plan de prévention,
- les vêtements et EPI alloués au personnel du titulaire, etc.

3.1.2 – Organisation de site

L'organisation mise en place par le titulaire dans l'ensemble des locaux composant les ABD devra permettre d'assurer parfaitement la gestion et la supervision des prestations réalisées.

De même les moyens humains mis en place devront participer à cette parfaite gestion et réalisations des opérations de nettoyage.

Le bénéficiaire devra être informé officiellement par le titulaire de tout changement intervenant dans la composition des équipes. Ces potentiels changements dans les équipes dédiées ne devront pas impacter négativement les prestations et leurs réalisations.

Le titulaire s'engagera à communiquer aux référents de l'accord cadre et à maintenir en permanence à jour, l'ensemble complet des documents d'organisation au plus tard dans les deux mois suivant la prise du contrat.

Dans le cadre de l'obligation de moyens, les plannings d'exécution, soumis dans un souci de clarté entre le titulaire et le bénéficiaire, notamment en cas de modification d'exécution des prestations constituant un minimum auquel est tenu le prestataire, le temps imparti et les effectifs préconisés devant, bien entendu, être augmentés s'ils s'avèrent insuffisants au regard des résultats obtenus.

3.2 – EN COURS D'EXÉCUTION

Durant l'exécution de l'accord cadre, en cas de taches, salissures, dégradations de toutes sortes présentant un caractère irréversible, et n'étant pas du fait du Titulaire, celui-ci devra dans les quarante huit heures à compter du constat en informer le DEPARTEMENT13.

Suite à ce signalement, le DEPARTEMENT13 pourra s'assurer du caractère effectivement irréversible par tout moyen à sa convenance. A l'issue de cette vérification, si l'utilisation de moyens courants permet de faire disparaître totalement ou partiellement les salissures, le DEPARTEMENT13 pourra faire exécuter les prestations aux frais et risques du Titulaire conformément aux dispositions de l'article 11 du C.C.A.P.

Le personnel Titulaire prendra toutes les mesures nécessaires pour éviter tous dégâts des eaux, incendies, bris. Il devra s'assurer que l'utilisation simultanée de plusieurs appareils électriques ne crée pas d'incendie.

Les opérations de nettoyage doivent être exécutées avec le plus grand soin. Aucune dégradation des locaux, des installations et du matériel n'est tolérée. Les vitres, glaces, équipements et autres éléments brisés au cours des travaux doivent être aussitôt remplacés aux frais du titulaire. Le mobilier, notamment, doit être manipulé avec précaution et remis scrupuleusement en place pour l'utilisation des locaux.

Les matériels appartenant au Titulaire doivent être tenus en bon état de marche et seront régulièrement contrôlés. Ils devront rester conformes aux règles de sécurité en vigueur.

L'état des meubles, immeubles, aménagements, machines, etc., ne devra pas être altéré par les opérations de nettoyage, en particulier par la projection de produits.

Le Titulaire devra, en tout état de cause, signaler à la personne publique, dès qu'il sera en mesure de les déceler, les incidents prévisibles susceptibles d'affecter la sécurité des personnes, des locaux ou des biens, et lui indiquer les conséquences qui pourraient en résulter dans le cas où il n'y serait porté aucun remède.

Le titulaire devra impérativement s'assurer de la fermeture des portes, des fenêtres et de l'extinction des lumières avant de quitter les locaux.

L'utilisation des monobrosses ne devra pas éclabousser, ni tacher les mobiliers, les plinthes, les portes et les murs. Le titulaire devra s'assurer, après chaque prestation, que les eaux usées soient systématiquement jetées dans le vidoir localisé sur chaque étage.

En cas de sinistre (sanitaires bouchés, fuites d'eau, dégâts des eaux suite à des canalisations bouchées, endommagées, aux intempéries, inondations), le Titulaire devra déclencher les actions de sauvegarde nécessaires, mettre en œuvre tous les moyens de secours et de protection, prévenir et informer la personne publique.

3.3 - HORAIRES DE FONCTIONNEMENT DU BATIMENT

Le bâtiment des Archives et Bibliothèque Départementales fonctionne selon les modalités décrites dans le cadre de l'annexe 1 "données générales" du C.C.T.P.

3.4 – HORAIRES D'INTERVENTIONS DU TITULAIRE ET CO ACTIVITE

3.4.1 – personnel œuvrant

Les horaires d'intervention du personnel du titulaire doivent tenir compte des impératifs d'exploitation de l'établissement pour chacun des secteurs d'usage du bâtiment.

Au démarrage du marché, les opérations de mise en propreté pourront s'effectuer dans les plages horaires suivantes :

- **du lundi au vendredi inclus entre 5h00 et 8h00 et entre 17h00 et 21h00.**
- **le samedi de 8h00 à 12h00.**

En particulier, le parking souterrain devra être nettoyé avant 7h30 du matin.

Ces horaires peuvent être modifiés par DEPARTEMENT13.

Toutefois, dans le cadre de sa politique d'achat responsable, le Département entend mettre en place du travail de nettoyage en journée et/ou en continu. Cette démarche répond notamment à un objectif d'amélioration des conditions de vie des agents de service, qui sont majoritairement des femmes dont les horaires décalés multiplient les temps de trajet, et compliquent la conciliation entre vie professionnelle et vie familiale.

C'est aussi parce que favoriser le bien-être des agents oeuvrants c'est également améliorer leur productivité et par ce biais améliorer la propreté des locaux et donc contribuer à la qualité de vie au travail des agents de la collectivité. Cela peut également favoriser les conditions de recrutement pour l'entreprise et favoriser la mise en place de formations.

Ce changement d'organisation requiert l'implication et la satisfaction des parties prenantes principales de la démarche, des personnels intervenants comme des usages.

Pour se faire, cette démarche, menée conjointement par les deux parties, sera initiée dès la notification du marché.

Ce changement d'organisation s'inscrit dans un processus basé sur 5 étapes décrites ci-après :

ETAPE 1 : PARTAGE DES ENJEUX

Cette étape sera réalisée sans rémunération supplémentaire au profit du titulaire dans un délai de 1 mois à compter de l'envoi du bon de commande correspondant.

La collectivité explicitera les éléments l'encourageant à se tourner vers le travail en continu et/ou en journée (la situation initiale et ses éventuelles limites, les intérêts envisagés à travers le travail en continu et/ou en journée, les enjeux et les effets au regard des besoins et des usages du site, etc.), ainsi que les caractéristiques du site (nature des différentes activités, besoins spécifiques, heures de présence et typologie des usagers, surfaces et éléments techniques, etc.).

En parallèle, le titulaire remet à la collectivité le planning complet détaillé sur 1 mois des personnels intervenant sur site. Ce planning permet de réaliser un premier état des lieux sur l'organisation actuelle tant les horaires d'interventions que le nombre de personnels.

Ces données ne sont pas nominatives mais doivent permettre de comprendre le planning personnel de chaque agent intervenant sur le site.

Le titulaire remet également un tableau précisant pour chacun des agents intervenant le type de contrat dont il bénéficie avec le nombre d'heures réalisées.

Afin de permettre au titulaire de s'organiser en terme de moyens humains, matériels et ressources pour répondre à cette démarche il sera laissé un mois au titulaire entre l'étape 1 et l'étape 2 suivante du processus.

ETAPE 2 : ETUDE DE FAISABILITE CONJOINTE

- 1. Enquête préalable auprès des agents oeuvrants :

Le titulaire procédera à une enquête auprès de ses effectifs travaillant sur site, afin d'étudier les solutions les plus optimales pour permettre le passage en continu et/ou en journée (enquête auprès de ses agents, calendriers de travail de ces derniers, leurs attentes, leurs souhaits...).

- 2. Diagnostic des rythmes du site :

En parallèle, la collectivité procèdera à une étude des besoins, usages et rythmes du bâtiment auprès de ses usagers.

A cet effet, elle établira un questionnaire (en lien avec le titulaire) à destinations des occupants faisant apparaître les éléments suivant : usages/habitudes des occupants, les rythmes de travail, éléments de satisfaction/insatisfactions, les attentes... Elle assurera la communication en amont pour sensibiliser et expliquer les intérêts de la démarche.

La collectivité remettra les données brutes (type données sphinx) au titulaire pour contribuer à l'analyse des rythmes de vie du bâtiment par secteurs de nettoyage qu'il doit également réalisée dans le cadre de cette étape. Cette analyse définira les moments de présence / absence : rythmes collectifs, temps de déjeuner, temps d'ouvertures et fermetures, gestion des déchets, études des espaces collectifs ayant des contraintes (salles de réunion, vestiaires, salle de déjeuner)

- 3. Analyse du diagnostic et solution

Enfin, sur la base de ces éléments, le titulaire devra évaluer la faisabilité et le cas échéant en définir le périmètre. Cette étude de faisabilité intégrera des solutions pour répondre à la fois aux attentes de la collectivité, et à celles des agents du titulaire travaillant sur site, ainsi qu'un calendrier de déploiement.

A cette fin, le titulaire précisera le taux de transformation des contrats existants vers des contrats de travail en journée et/ou en continue, ainsi qu'un nouveau planning prévisionnel en respectant le volume horaire contractuel. Ce nouveau planning pourra être échelonné sur la durée d'exécution restante du marché.

Cette étape devra être réalisée dans un délai de 1 mois à compter de l'envoi du bon de commande.

Pour chacune de ces 3 missions, un livrable devra être remis à la collectivité qui disposera d'une capacité à demander des précisions, des amendements avant validation définitive.

Un accompagnement de la fédération des entreprises de propreté pourra éventuellement être sollicité pour la réalisation de cette étude.

Seules les missions relevant de cette étape donneront lieu à rémunération en application des lignes correspondantes au BPU.

ETAPE 3 : ACCORD SUR LES MODALITES D'INTERVENTION ET PREPARATION DU CHANGEMENT

Les parties définiront les modalités de mise en place vers le changement d'organisation d'un commun accord par avenant. Ce plan d'action sera sans conséquence financière sur le marché.

Ces modalités devront notamment permettre de :

- Définir de nouvelles modalités d'intervention, de régulation au quotidien et d'évaluation (nouveaux horaires de travail par secteur de nettoyage, les nouveaux plannings éventuels des prestations, modifications éventuelles de contrôle de prestations et auto-contrôles...)
- Définir les modes de prise en charge des incidents et des aléas, ainsi que les modes d'évaluation.
- Définir un plan de communication argumenté permettant d'accompagner le changement. Ce plan de communication permet de préciser le sens de l'action entreprise tant sur le plan social économique que sur la finalité de la prestation.

Il permet aussi de préciser comment s'organise la relation avec les intervenants sur site, comment articuler les interventions sur le site selon son occupation, s'interdire des consignes des demandes indirectes. Par exemple, avec l'élaboration de règles à respecter entre les usagers et les personnels de propreté pour faciliter la mise en œuvre de l'intervention.

Enfin, il permet de communiquer sur les principaux rythmes de nettoyages (exemple les toilettes : le matin, le midi, au moment du départ)

- La collectivité identifiera les acteurs impliqués pour réussir le changement.

Cette étape devra être réalisée dans un délai de 1 mois à compter de l'envoi du bon de commande correspondant.

ETAPE 4 : MISE EN OEUVRE DE LA CO ACTIVITE ET SUIVI

Celle-ci interviendra de manière progressive selon les modalités fixées ci-dessus et arrêtées par avenant.

La progressivité de la démarche sera conjointe à la transformation des contrats de travail des agents du titulaire au fur et à mesure des turns over ou sur proposition/souhait des employés.

Il s'agira de communiquer en interne et accompagner les acteurs.

Le titulaire devra rendre compte à la collectivité durant les réunions de suivi de marché de la mise en œuvre du plan d'action (nombre d'agents passé en travail en journée ou en continu, calendrier de déploiement, problématiques rencontrées, évolutions ou propositions d'actions complémentaires...). Le cas échéant, il sera procédé aux premiers ajustements en temps réels.

ETAPE 5 : EVALUATION DE LA MISE EN OEUVRE

Une évaluation des résultats en termes de pertinence des modalités d'intervention et de qualité perçue de la prestation sera effectuée conjointement. Il s'agira d'évaluer les effets induits du travail en continu et/ou en journée pour les acteurs engagés.

A cet effet, la collectivité établira (en lien avec le titulaire) un questionnaire auprès de ses usagers et transmettra les données brutes au titulaire. A charge de ce dernier d'intégrer son analyse, ainsi que ses propres éléments pour réaliser le bilan écrit. Ce bilan portera à la fois sur la qualité de la prestation et sur le passage en journée des agents oeuvrants, en repartant de la situation initiale (cf. étapes 1 et 2) et fournira les mêmes éléments afin de mettre en valeur les impacts de la co activité.

De façon générale, les prestations sont définies en 6/7 (du lundi au samedi), sauf exception à définir avec les coordinateurs d'entretien des locaux de l'accord cadre.

Le Titulaire pourra être amené EXCEPTIONNELLEMENT :

- à devoir organiser des interventions d'urgence sous 1 heure qui suit la demande du DEPARTEMENT13 formulée le plus souvent par téléphone et/ou par mail et retranscrite dans les plus brefs délais au travers d'un bon de commande,
- à devoir organiser des interventions d'urgence dans les 4 heures qui suivent la demande du DEPARTEMENT13 formulée le plus souvent par téléphone et/ou par mail et retranscrite dans les plus brefs délais au travers d'un bon de commande,
- à devoir mettre en place des équipes en dehors des jours et horaires normalement ouverts, à savoir les samedis, dimanches et jours fériés et/ou entre 21 heures et 4 heures.

Ce type d'intervention concernera les prestations non mensuelles du BPU sur le prix desquelles sera appliqué un ou deux pourcentages de majoration prévus au BPU variable selon l'horaire/le jour d'intervention ou l'urgence à intervenir (sous 1 heure ou 4 heures).

En cas de difficulté d'entretien dans les horaires définis, un aménagement de ces horaires pourra être proposé au DEPARTEMENT13.

Sauf exception, les interventions du Titulaire seront effectuées en fin de journée (à partir de 17h00), afin de disposer d'une part d'un temps de séchage suffisant des sols après lavage et d'autre part de permettre éventuellement un contact direct entre le prestataire et le correspondant local du DEPARTEMENT13 (échange d'informations pouvant se révéler utile au moment du démarrage du nettoyage des locaux).

En cas de difficulté d'entretien dans les horaires définis, un aménagement de ces horaires pourra être proposé au DEPARTEMENT13.

Il est interdit au personnel du Titulaire de pénétrer dans un bureau en cas de présence d'un agent, sauf autorisation expresse de ce dernier.

3.5 – ASTREINTES

Plusieurs cas de figure peuvent se présenter :

L'organisation mise en place par le Titulaire devra intégrer un service d'astreinte, dans la mesure où le Titulaire devra être capable de répondre à toute demande du DEPARTEMENT13, **24h00 sur 24 et 7 jours sur 7, tout au long de l'année.**

Ces demandes pourront être déclenchées à tout moment et seront, en général, transmises par téléphone ou par courrier électronique.

Interventions dites "de dépannage"

Les interventions dites "de dépannage" correspondent aux prestations d'ampleur limitée, pouvant être exécutées par l'équipe présente sur le site pendant les heures ouvrées. Dans ce cas, la prestation sera rémunérée sans appliquer les taux de majoration indiqués dans le Bordereau de Prix Unitaires.

Interventions de type "Astreinte"

Ces interventions de nettoyage très exceptionnelles devront être réalisées dans le cadre d'une organisation proche d'un service d'astreinte, dans la mesure où le Titulaire devra être capable de répondre à toute demande du DEPARTEMENT13, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, tout au long de l'année.

Ces demandes pourront être déclenchées à tout moment et seront en général, transmises téléphoniquement ou par courrier électronique.

Le Titulaire devra intervenir sur le site dans un délai maximum de 1 (une) ou 4 (quatre) heures, à compter de la réception de la saisine signalant la demande.

Ces demandes d'intervention ne seront prises en compte que si elles émanent d'un représentant dûment habilité du DEPARTEMENT13.

Dans ce cas, il sera appliqué, au prix de la prestation demandée dans le cadre de cette astreinte, le pourcentage de majoration prévu dans le cadre du B.P.U.

Assistance nettoyage

Lors d'événements, le Titulaire devra prévoir, à la demande du DEPARTEMENT13, la mise en place, sur le site, d'une équipe d'intervention spécifiquement dédiée (parfois dans les plus brefs délais), afin d'assurer l'état de propreté des locaux utilisés (ouverts au public ou non), en cas notamment :

- de déménagements, sinistres ;

- de manifestations et évènements internes et externes
- de l'enlèvement et l'évacuation de tout type de déchets ;
- de désinfections de contact, de volume ;
- etc.

L'équipe mise en place devra être joignable à tout moment. La durée moyenne de ce type de nettoyage est estimée à une demi-journée.

L'intervention d'assistance nettoyage fera l'objet d'une commande établie sur la base du B.P.U. en cas d'intervention demandée en période et horaire ouvrés (du lundi au vendredi de 4h00 à 21h00).

Interventions à réaliser hors heures et jours ouvrés

Ces interventions sont celles qui nécessitent, pour respecter les délais :

- de mobiliser des agents de propreté non présents sur le site au moment de la demande,
- ou de prolonger la présence sur le site des agents de propreté au-delà des heures ouvrées.

Dans ce cas, la prestation sera rémunérée en appliquant le taux de majoration indiqué dans le Bordereau de Prix Unitaires.

3.6 – DESIGNATION DE L'ENCADREMENT

Des engagements en termes de suivi de prestations devront être pris par le Titulaire et présentés clairement dans son offre.

3.6.1 - Responsable de l'exploitation (directeur d'exploitation et/ou responsable technique et administratif, chef de site)

Un responsable d'exploitation devra être désigné par le Titulaire qui devra avoir cette fonction unique au sein de la société attributaire de l'accord cadre et ne devra pas y cumuler plusieurs fonctions.

Le Titulaire devra obligatoirement affecter pour l'ensemble du site au moins un interlocuteur habituel non œuvrant dédié au Département, chargé du suivi opérationnel, administratif et financier du présent accord cadre au sein de sa structure.

Celui-ci est responsable de son encadrement, de son personnel, de la bonne exécution des prestations, de la discipline, du mode d'exécution des prestations et d'une manière générale, de l'application des clauses techniques du présent C.C.T.P et de la réglementation en matière de sécurité et d'hygiène au travail.

Le Titulaire nommera un **interlocuteur habituel dédié au Département (DIRECTEUR D'EXPLOITATION, chef de site non œuvrant de qualification niveau MP2 minimum)** chargé du suivi du présent accord-cadre au sein de sa structure. L'identité ainsi que les coordonnées (téléphone fixe, téléphone mobile, messagerie électronique, télécopie, numéro d'astreinte) de celui-ci devront être communiquées au DEPARTEMENT13 lors de la phase d'appel d'offres. En outre, il est **formé aux techniques de bio-nettoyage.**

Il détiendra un pouvoir de décision permettant d'améliorer rapidement l'organisation en place par la dotation de ressources supplémentaires ou davantage adaptées tant en moyens humains que matériels.

Il sera aussi force de proposition pour la résolution de problématiques techniques spécifiques.

En tant que sachant, il proposera l'organisation la plus adaptée pour la durée d'exercice de la prestation. Le prestataire mettra en place des ressources adaptées au besoin du marché, tant en volume qu'en compétences.

3.6.2 – Interlocuteur habituel non œuvrant

Le Titulaire nommera **un interlocuteur habituel strictement non-œuvrant** chargé du suivi opérationnel et administratif du présent accord cadre au sein de sa structure. Ses coordonnées (nom, téléphone fixe, téléphone mobile, messagerie électronique, télécopie, numéro d'astreinte) devront être communiquées au DEPARTEMENT13 dès notification de l'accord cadre.

Cet interlocuteur ne sera pas issu des effectifs reprenables au titre de l'article VII de la Convention collective des Entreprises de Propreté et devra être Titulaire d'un niveau de qualification minimum MP2.

Ce responsable dédié au Département assurera la supervision des activités de contrôle en s'appuyant sur des methodologies.

Il interviendra sur des activités de contrôle (gestion des non-conformités, réclamations et dysfonctionnements), il assurera le pilotage de l'amélioration au travers d'actions correctives et preventives tout en mesurant l'efficacité des actions entreprises.

Il proposera des livrables pertinents dans le cadre des operations d'audits qui seront planifiés (procedures, modes opératoires, mesure de la performance globale des processus, etc...).

Il animera les instances de projet dédiées en présentant des indicateurs de gestion (exemples : zones contrôlées, anomalies constatées...) et des indicateurs de performances (niveau de satisfaction, actions d'amélioration...) et proposera la synthèse des performances aux référents du PHyDEV.

Le responsable de l'exploitation ou chef de site est responsable de son personnel, de la bonne exécution des prestations et de l'application de la réglementation en matière de sécurité et d'hygiène au travail et du respect du présent C.C.T.P. En tant que sachant, il proposera l'organisation la plus adaptée pour la durée d'exercice de la prestation. Le Titulaire mettra en place des ressources adaptées aux besoins de l'accord cadre, tant en volume qu'en compétences.

Tout changement de responsable sera soumis à l'agrément préalable du DEPARTEMENT13.

En cas d'absence momentanée de celui-ci, quel qu'en soit le motif, le Titulaire devra en informer le DEPARTEMENT13 et désigner un remplaçant temporaire.

3.6.3 – Missions de l'interlocuteur habituel non œuvrant (directeur d'exploitation et/ou responsable technique et administratif, chef de site)

Il aura la charge de l'organisation et de l'exécution de l'accord cadre. Il participera aux réunions mensuelles et aux contrôles trimestriels de suivi.

Il sera responsable :

- de la mise en application des méthodes préconisées par le titulaire,
- de la mise en place des plannings de nettoyage des locaux,
- du contrôle de la qualité des prestations,
- de la vérification de la prise en compte des doléances des usagers,
- de la sécurité du personnel et des biens.

Il aura également une fonction unique et il sera en charge notamment :

- de la mise en œuvre de l'organisation présentée par le Titulaire dans son offre et de la tenue des plannings,
- de la gestion des absences inopinées, planifiées,
- du contrôle de la qualité des prestations,
- de la mise en application des méthodes et mode opératoires de nettoyage,

- de la communication ascendante et descendante avec les équipes mises en place,
- de la vérification de la prise en compte des doléances de l'administration et leurs traitements avec suivi,
- de la sécurité du personnel et des biens,
- de la formation du personnel à l'obligation de résultats,
- du suivi de l'état des stocks, de l'identification des besoins en approvisionnement, de l'anticipation des ruptures en consommables, produits et matériels d'entretien sans les sites du DEPARTEMENT13 et du déclenchement des commandes,
- de la mise en application des décisions prises en commun avec le service PHyDEV.

L'interlocuteur habituel est responsable de la discipline du personnel, du mode d'exécution des prestations et, d'une manière générale, de l'application des clauses du présent accord cadre.

Une attention particulière sera apportée à la qualité de l'organisation du travail et à la façon dont les équipes sont gérées, ainsi qu'à l'organisation du **contrôle de la qualité de la prestation**.

Il rencontrera régulièrement les référents du service propreté, hygiène, déchets et espaces verts afin d'optimiser les résultats et pallier les manquements aux obligations contractuelles afin d'apporter les mesures correctives, les solutions et/ou améliorations pérennes.

Tout changement de responsable sera soumis à l'agrément préalable du DEPARTEMENT13.

En cas d'absence momentanée de celui-ci, quel qu'en soit le motif, le Titulaire devra en informer le DEPARTEMENT13 et désigner un remplaçant temporaire (à classification équivalente).

En cas d'empêchement imprévisible et occasionnel (maladie, grève des transports...) de l'interlocuteur non œuvrant, il désigne un autre membre du personnel affecté au chantier pour assurer son remplacement. Si son absence est supérieure à une semaine, le Titulaire est tenu de proposer un remplaçant de compétence équivalente à la personne publique.

La personne publique dispose d'un délai de quarante-huit heures ouvrées à compter de la réception de la lettre recommandée avec avis de réception postal, pour faire connaître son acceptation ou son refus du remplaçant. Le silence de la personne publique, à l'expiration de ce délai vaut acceptation.

L'interlocuteur habituel devra être présent sur site régulièrement. Il participera aux contrôles qualité organisés par le pouvoir adjudicateur ou un contact régulier sera établi entre le ou les correspondants nettoyage désignés par le DEPARTEMENT13, les responsables du contrôle des prestations exécutées par le titulaire, qui organiseront des réunions pour faire le point et résoudre les problèmes et dysfonctionnements rencontrés.

De plus, le responsable de l'exploitation dispose du cahier des charges, des consignes de sécurité pour les entreprises extérieures, et du cahier de liaison sur lequel sont consignées les remarques faites par le client. Il a la charge d'y apporter les suites adaptées. Il devra disposer d'un téléphone portable pour être joint à tout moment pendant les horaires de prestations.

Il lui appartient d'avertir son personnel que l'usage des machines à photocopier et des téléphones lui est interdit, sauf sous la stricte réserve d'urgence. De même, les denrées alimentaires présentes dans les locaux de vie, salles de détente ne devront pas être emportées ou consommées.

Il sera responsable de son personnel en toute circonstance et pour quelque cause que ce soit et des accidents survenant sur le fait de son personnel, des dégâts produits à l'occasion de l'exécution des prestations ainsi que des vols qui pourraient être commis par ses préposés.

Il représentera le Titulaire aux réunions de coordination, aux réunions d'exploitation au cours desquelles un compte-rendu sera effectué sur :

- le niveau de qualité des prestations de nettoyage sur le site,
- la mise à jour de l'organigramme du personnel œuvrant avec les horaires d'intervention
- Les dysfonctionnements et incidents particuliers,
- Les comptes rendus circonstanciés, en cas d'incidents sérieux,
- L'ensemble des bons de commande réalisés et validés par les responsables du PHyDEV et relatifs aux prestations,
- les quantités de consommables utilisés pour ajustements éventuels,
- Le niveau de qualité des prestations de nettoyage : bilan des actions menées, indices de satisfaction, points à revoir ou actions à mener, bilan mensuel des contrôles avec indicateurs, statistiques,
- Le planning des interventions spécifiques à valider,
- Tout document ou élément jugé nécessaire par le donneur d'ordre.

L'interlocuteur habituel sera tenu de respecter le calendrier d'intervention arrêtée. Dans l'hypothèse exceptionnelle où un événement empêcherait la réalisation d'une opération de nettoyage aux date et heure arrêtées, il devra en aviser le pouvoir adjudicateur et motiver précisément par écrit la raison de l'empêchement.

Il sera obligatoirement formé au moins tous les deux ans aux techniques de bio-nettoyage.

Une attention particulière sera apportée à la qualité de l'organisation du travail et à la façon dont les équipes sont gérées, ainsi qu'à l'organisation du contrôle de la qualité de la prestation.

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

Il devra également prendre toutes dispositions pour éviter de laisser couler l'eau inutilement.

3.6.4 – Organisation du travail de l'interlocuteur habituel non œuvrant

Il rencontrera régulièrement leur interlocuteur habituel désigné au sein du service PHyDEV afin d'optimiser les résultats et pallier les manquements aux obligations contractuelles afin d'apporter les solutions et/ou améliorations.

A l'occasion de ces rencontres, les interlocuteurs devront notamment et obligatoirement :

- prendre connaissance en début de semaine du planning hebdomadaire des interventions demandées tant en exécution qu'en contrôle
- communiquer l'état des personnels sur site (présents/absents)
- proposer des solutions en cas d'absences inopinées et programmées
- rendre compte sur la manière de servir des personnels positionnés en remplacement
- indiquer les mesures prises pour l'accompagnement des personnels positionnés en remplacement
- communiquer les mises à jour d'organigramme concernant notamment le chef d'équipe mi-œuvrant
- effectuer des contrôles contradictoires
- de proposer des pistes d'amélioration face à des problématiques récurrentes
- etc.

L'interlocuteur habituel sera tenu de respecter le planning d'intervention arrêté et d'anticiper tout type de besoin lié à cette programmation par des pré-visites des locaux à traiter. Dans l'hypothèse où un événement empêcherait la réalisation d'une opération de nettoyage aux dates et horaires arrêtés, les chefs de site devront en aviser le pouvoir adjudicateur et motiver précisément par écrit la raison de l'empêchement.

Le Titulaire devra éviter tout éclairage superflu ; en particulier il veillera à ce que l'éclairage d'un local soit strictement limité au temps nécessaire à l'exécution des prestations dans ce local, l'éclairage général d'un ensemble de locaux étant proscrit. Il devra également prendre toutes dispositions pour éviter de laisser couler l'eau inutilement.

Le Titulaire devra prendre toute disposition utile pour éviter toute obstruction ou toute dégradation des canalisations d'évacuation, dont la remise en état pourra être effectuée à ses frais.

Pendant toute intervention pouvant représenter un danger pour le personnel du site ou les usagers, le titulaire met en place sous sa responsabilité tout balisage au sol permettant de neutraliser efficacement la zone dangereuse et d'empêcher l'accès des personnes.

L'organisation horaire de cet intervenant sera arrêtée lors de la réunion de mise en point qui interviendra dès la notification de l'accord cadre et pourra être ajustée en cours d'exécution en fonction des besoins. Par ailleurs, le donneur d'ordre se réserve le droit de modifier l'organisation et les missions de l'équipe encadrante du Titulaire de façon à l'adapter aux besoins du site.

3.6.5 – Missions de l'Interlocuteur habituel mi- œuvrant (chef d'équipe)

Le Titulaire nommera un **chef d'équipe mi-œuvrant** qui encadrera le personnel œuvrant sur site, effectuera les rondes exhaustives des locaux, contrôlera l'exécution quotidienne des tâches, consignera ses rondes sur registre, prendra connaissance des informations notées dans le cahier de liaison, informera son supérieur de toute absence pour mesures immédiates.

Cet encadrement devra :

- assurer la gestion des absences/présences des agents de propreté
- assurer le remplacement des agents dont l'absence n'est pas programmée
- assurer la gestion des stocks de produits d'entretien et de consommables et l'entretien des matériels de nettoyage
- assurer toutes les actions de tutorat nécessaires (prise de fonction, formation après dysfonctionnement constaté etc.)
- être formés aux techniques de bio-nettoyage.

Le chantier des Archives et Bibliothèque Départementales nécessite la mise en oeuvre de moyens humains minimum fixé à 7 heures d'encadrement journalier, réparties le matin et l'après-midi.

Le chef d'équipe mi-œuvrant sera à la fois œuvrant et organisateur du travail de son équipe en relation avec son responsable hiérarchique en prenant en compte les demandes spécifiques du donneur d'ordre.

Le chef d'équipe tiendra et suivra l'état de présence et des absences du personnel au quotidien (feuille de présence obligatoire) qui devra être obligatoirement transmise au chef de site pour déclenchement des mesures de remplacement auprès de sa hiérarchie et information du donneur d'ordre. Ce document, élargé chaque jour, regroupera la totalité de l'effectif avec le nom des personnels, les heures et les secteurs où ils doivent opérer ainsi que le nom des personnels positionnés en remplacement le cas échéant.

Les processus en matière de contrôle de présence du personnel, d'arrêts de travail, de périodes de congés, le remplacement systématique du personnel (congés, maladie, déplacements en transports en commun perturbés, etc.) et ceci sans surcoût pour le DEPARTEMENT13 devront être décrits dans l'offre technique du Titulaire.

Le chef d'équipe attribuera les tâches en fonction des compétences des salariés.

Il vérifiera la bonne exécution des prestations. Il s'assurera que les délais et les conditions de sécurité soient respectés. Il suivra l'état des stocks, identifiera les besoins en approvisionnement et établira les commandes. Il **sera doté au minimum d'un téléphone portable**. Il témoignera d'une excellente capacité de communication et d'écoute auprès de la collectivité.

Il sera responsable de son personnel en toute circonstance et pour quelque cause que ce soit.

Il sera responsable des accidents survenant sur le fait de son personnel, des dégâts produits à l'occasion de l'exécution des prestations ainsi que des vols qui pourraient être commis par ses préposés.

Il devra informer son personnel que l'usage des matériels et équipements (téléphone, photocopieurs, télécopieurs) contenus dans tous les locaux des ABD lui est strictement interdit. De même, les denrées alimentaires présentes dans les locaux de vie, salles de détente, salles de réception, ne devront pas être emportées ou consommées.

Une attention particulière sera apportée à la qualité de l'organisation du travail et à la façon dont les équipes sont gérées, ainsi qu'à l'organisation du contrôle de la qualité de la prestation.

3.7 – PERSONNEL D'EXECUTION

3.7.1 – Personnel œuvrant

Le titulaire s'engage à reprendre les agents dédiés aux prestations de nettoyage quotidien des locaux conformément aux éléments indiqués dans l'annexe 0 au C.C.T.P. « Reprise du personnel », dans les limites fixées par la Convention Collective.

Cette annexe indique une masse salariale liées à la reprise du personnel. Le Département n'est pas à l'origine de ces données et ne peut voir sa responsabilité engagée sur ce point.

Le Titulaire s'engagera à former l'ensemble de son personnel Titulaire et de remplacement aux risques chimiques ainsi qu'aux procédures d'évacuation des déchets mises en place sur le site.

Il s'assurera que l'ensemble de son personnel disposera des qualifications et habilitations nécessaires à l'exécution des prestations.

Le titulaire évaluera obligatoirement le personnel repris. Grâce à cette évaluation, le titulaire présentera au Département les actions de formation qu'il comptera engager afin d'assurer une meilleure productivité dans la réalisation des tâches d'entretien.

Lors des périodes de formation, le titulaire mettra à disposition du DEPARTEMENT13 les personnels nécessaires afin d'assurer la continuité du service et de la qualité.

Le prestataire garantira la mise en place des moyens humains suffisants en nombre, qualifiés. Le personnel devra disposer des formations et informations lui permettant d'intervenir en toute autonomie et en toute sécurité.

A la demande de la collectivité, le prestataire fournira l'ensemble des attestations de formations, des certificats de qualification y compris en bio-nettoyage, en désinfections de contact, diplômes et titre d'habilitations dans les trois mois de la date de notification de l'accord cadre.

Le titulaire s'engage à :

- affecter un interlocuteur habituel strictement non œuvrant, doté d'un téléphone portable, d'une adresse e-mail et d'un numéro d'astreinte non issu des effectifs reprenables au titre de l'article VII de la Convention collective des Entreprises de Propreté et titulaire d'un niveau de qualification minimum MP2, et devra obligatoirement avoir une fonction unique du sein de la société attributaire de l'accord cadre et non y cumuler plusieurs fonctions,
- affecter un chef d'équipe présent sur site 7h00 journalières, réparties le matin et l'après-midi,
- affecter des intervenants le cadre des prestations de **désinfections de contact**,
- affecter des intervenants oeuvrants dans le cadre des prestations de MAINTENANCE (1 intervenant pour 7h00 de prestations au minimum) dotés d'un téléphone portable,
- affecter des intervenants oeuvrants dans le cadre des lavages de vitres et structures (2 intervenants minimum)
- établir un plan de formation sur les 4 années d'exécution de l'accord-cadre prévoyant chaque année les modules de bio-nettoyage suivants à dispenser à chaque agent oeuvrant ainsi qu'à l'équipe d'encadrement :
 - Notion d'hygiène, d'infections liées aux soins
 - Conformité du matériel aux principes d'hygiène
 - Protocole de nettoyage et de désinfection selon zone
 - Maîtrise des techniques d'entretien et de désinfection des sols et des surfaces en utilisant les méthodes et produits adaptés
 - Notion de sécurité des produits
- établir un plan de formation sur les 4 années d'exécution de l'accord-cadre à dispenser à chaque agent oeuvrant ainsi qu'à l'équipe d'encadrement :
 - des agents intervenants dans le cadre des lavages de vitres : modules sur les techniques de nettoyage des vitrages particulières
 - des agents machinistes : modules sur techniques de nettoyage mécanisé des surfaces
 - des agents affectés aux prestations de MAINTENANCE : modules sur les techniques de nettoyage des sanitaires et bio nettoyage
 - de l'équipe encadrant sur site : module spécifique pour l'organisation du travail et la traçabilité des interventions,
- doter un système automatisé de contrôle des présences sur le site d'emploi,
- faire effectuer un total mensuel minimum de 1 400 heures de nettoyage à son personnel œuvrant,
- réserver un minimum de 400 heures d'insertion annuelles,
- accompagner les agents de nettoyage dans leurs missions et notamment de dispenser toutes les actions de tutorat nécessaires,
- former l'ensemble de son personnel titulaire et de remplacement aux risques chimiques ainsi qu'aux procédures d'évacuation des déchets mises en place sur le site.

Le Titulaire présentera dans son offre pour chacune des opérations le nombre de personnes ainsi que le nombre d'heures affecté à son personnel qualifié que le Titulaire s'engagera à mettre en œuvre pour la réalisation des opérations de nettoyage.

Dès la notification, le Titulaire s'engage à garantir la stabilité de l'équipe proposée dans son offre. La présence des effectifs nécessaires à la réalisation de l'ensemble des prestations devra être assurée par le Titulaire. Le DEPARTEMENT13 devra être avisé par écrit de tout changement au sein de l'équipe mise en place. Le Titulaire veillera, en cas de remplacement à proposer un profil équivalent.

Les effectifs globaux nécessaires à l'exécution de toutes les prestations décrites, la répartition quotidienne des effectifs nécessaires à l'exécution de toutes les opérations, basées sur les périodicités définies, seront fixés par le titulaire dans son mémoire.

D'autre part, le Titulaire devra assurer un niveau de connaissances et de formation suffisant au personnel en charge de la réalisation des prestations et mettre en place les moyens nécessaires à assurer une qualité de service en cas de changement de personnel ou d'absence de ce dernier (congés, maladie, grève, difficultés de transport, crise sanitaire...).

Le Titulaire devra respecter les règlements, normes, documents techniques unifiés et décrets généraux ou particuliers applicables aux travaux du marché français ou européen (Décrets n°65-48 du 8 janvier 1965, n°92-158 du 20 février 1992, n°2004-924 du 1er septembre 2004).

Dès la notification de l'accord cadre, le Titulaire présentera une liste de toutes les personnes susceptibles d'intervenir sur le site ; liste soumise à l'agrément du DEPARTEMENT13. Cette liste fournira à la fois les identités, habilitations, qualifications et fonctions attribuées. Celle-ci sera communiquée au service sécurité du site dès la notification de l'accord cadre, pour octroi des accès au site et pour délivrance et activation de badges d'identité nominatifs.

Le Titulaire devra être parfaitement en règle avec la législation du travail.

Le personnel du Titulaire doit porter un vêtement de travail adapté et des équipements individuels de protection siglés.

Le Titulaire s'engage à ce que son personnel soit habilité pour la pratique professionnelle d'opérations à son activité. Le Titulaire réalisera à ses frais des formations permettant de professionnaliser son personnel aux procédés mis en place, à l'utilisation des protections individuelles et aux risques figurant sur les plans de prévention.

Tous les agents en activité, y compris le personnel d'encadrement, les agents de propreté œuvrant, les remplaçants et les stagiaires, doivent porter en permanence un insigne spécifique de leur entreprise.

3.7.2 – Equipe opérationnelle agents pour la vitrerie et machinistes

Le Titulaire s'engagera à affecter à l'accord cadre une organisation prévoyant :

- une équipe opérationnelle spécialisée et brevetée dans les opérations de nettoyage approfondi des locaux (habilitations, formations, aptitude à utiliser des moyens matériels mécanisés), ne nécessitant pas de moyens d'élévation. Les agents doivent avoir **une qualification professionnelle de machiniste et avoir reçu une formation adaptée par le Titulaire.**
- au moins **deux laveurs de vitres formés par le Titulaire** pour la mise en œuvre des opérations de nettoyage des vitreries intérieure, extérieure ne nécessitant pas et nécessitant l'utilisation des nacelles de toit du bâtiment (propriété du DEPARTEMENT13), de moyens d'élévation décrites aux articles 2.2.2. et 2.2.3 du C.C.T.P.
- des équipements de vêtements de travail siglés, de Protection Individuelle (EPI), leur permettant d'exercer tout type de prestation spécifique et vitrerie.
- un dispositif de remplacement de ses agents en cas d'absence prévue ou inopinée de ses agents titulaires.

3.7.3 – Equipe opérationnelle d'agents pour la maintenance des locaux

Le Titulaire prévoira une **permanence quotidienne de 10h00 à 17h00 d'une durée minimale de 7h00 par jour, 6 jours sur 7, sans discontinuité.** Ces agents veilleront à l'état de propreté permanent en cours de journée (besoins programmés ou non) du site selon les modalités décrites dans l'annexe 2 «Détail des familles de locaux» au présent C.C.T.P.

Le Titulaire affecte à l'accord cadre une équipe au minimum d'un agent d'entretien qui interviendra lors des opérations de permanences de nettoyage, **formés par le Titulaire à l'entretien spécifique des sanitaires.**

L'organisation horaire de cet intervenant sera arrêtée lors de la réunion de mise en point qui interviendra dès la notification de l'accord cadre et pourra être ajustée en cours d'exécution en fonction des besoins

Le Titulaire devra doter l'agent affecté à cette permanence d'un téléphone portable afin d'assurer une communication en continu.

3.7.4 – Equipe opérationnelle d'agents pour les prestations d'assistance nettoyage (article 3.5 du C.C.T.P.)

Le Titulaire affectera à l'accord cadre une équipe au minimum de deux agents d'entretien qui interviendront lors des opérations de permanences de nettoyage, des manifestations, receptions intérieures et extérieures..., aux désinfections de contact, de volume et une équipe de machinistes qualifiée au sens de l'article 3.7.2 du présent C.C.T.P. dédiée aux prestations de nettoyage approfondi de locaux lors de montage/démontage d'expositions, de déménagements internes (revêtement de sol, dépoussiérage de mobilier).

3.7.5 – Equipe opérationnelle d'agents pour les désinfections de contact

Il s'agira de renforcer le nettoyage désinfection de certains points de contact très souvent utilisés dans les locaux particulièrement exposés. Le produit virucide est actif sur le germe en cause.

L'affectation d'intervenants oeuvrants dans le cadre des prestations de DESINFECTIONS DE CONTACT sera à hauteur de 2h00 de prestations quotidiennes au minimum.

Le prestataire s'engagera à réaliser les prestations quotidiennes telles que :

- désinfection quotidienne des interrupteurs, des poignées de portes (intérieur et extérieur), des barres métalliques et parties en inox des portes coupe-feu,
- désinfection quotidienne de tous points de contact (boîtiers de climatisation/chauffage, boutons d'appels des ascenseurs, boutons directionnels, ouvertures de fenêtres, distributeurs et poussoirs de solution hydro alcoolique, mains courantes, robinets...),
- désinfection des surfaces,
- de manière générale toutes zones de passage qui comportent des risques de contamination manuportée.

Un produit virucide répondant à la norme EN 14476 ou encore des lingettes désinfectantes actives contre les virus en référence à la norme EN 14476, devra obligatoirement être utilisé.

Il pourra être :

- Détergent et désinfectant,
- Simplement désinfectant.

Le protocole d'utilisation avec la mise en oeuvre d'une désinfection des surfaces contacts avant et après utilisation à l'aide d'un produit virucide normé EN 14476 devra être respecté par le personnel du titulaire dédié à ces opérations.

3.7.6 – Obligations particulières en cas de risque sanitaire

En cas de risque sanitaire faisant l'objet d'une alerte par les pouvoirs publics, le prestataire s'engagera à transmettre au Département dans les meilleurs délais et au plus tard, dans les deux semaines suivant l'annonce des pouvoirs publics du franchissement du seuil de pandémie, son plan de continuité de l'activité (PCA) incluant l'ensemble des mesures d'hygiène et de sécurité prises afin d'assurer la sécurité des salariés.

3.7.7 – Présence du personnel

Le titulaire s'obligera à enregistrer la présence quotidienne des agents sur le site. Le service exécuteur de l'accord cadre devra être immédiatement informé de toutes modifications du personnel (étage concerné, dates...). Le titulaire transmettra mensuellement la liste du personnel comportant les éventuelles modifications.

A défaut de production de ces documents de présence, des pénalités prévues en annexe 1 au C.C.A.P seront appliquées.

Le Département se réservera le droit de demander le retrait immédiat des agents ne disposant pas des qualités suffisantes et ne remplissant pas les exigences qualitatives et techniques fixées au présent C.C.T.P. Le remplacement devra être effectué dans les 48h00.

3.7.8 – Absence du personnel

Le titulaire s'obligera à prévenir les référents du service PHyDEV de toutes absences dans un délai de 24h00. Il devra assurer les remplacements de ses agents afin de permettre la continuité dans les prestations sans que le DEPARTEMENT13 n'ait à supporter tout manquement ou un nettoyage de qualité inférieure à celle décrite en annexe 2 au C.C.T.P.

Si le remplacement ne pourra s'opérer aux heures définies à l'accord cadre, le titulaire pourra demander l'autorisation aux responsables pour intervenir à un autre créneau horaire de la journée. Cette nouvelle proposition devra être compatible avec l'activité des services.

Toute personne absente devra être remplacée dans un délai maximum de 24h00 sous peine de pénalités prévues au C.C.A.P.

Les agents démunis de leur badge nominatif et individuel ne seront pas admis dans le bâtiment et seront considérés comme absents.

3.7.9 – Personnel remplaçant des agents titulaires et personnel recruté

Le titulaire organisera le site de manière à anticiper les éventuelles absences de son personnel, en affectant, plusieurs agents pouvant assurer l'ensemble des prestations.

Si cette organisation n'est pas possible compte tenu des impératifs du client en termes de plage horaire, par exemple, le titulaire s'engage à pallier toute absence par la mise place d'agents extérieurs au site, en veillant toutefois à ce que ces derniers aient les qualifications requises pour le maniement des machines et des produits et en produisant pour agrément copie de la pièce d'identité portant photo du personnel remplaçant. Ces agents de remplacement devront être préalablement agréés par le responsable du site.

Un responsable du titulaire assurera la mise en place, l'encadrement et l'accompagnement professionnels de ces personnes remplaçantes.

En cas d'absence d'un agent du titulaire, celui-ci doit prévenir immédiatement le référent du PHyDEV et s'assurer au plus vite de son remplacement. Une absence de plus d'une journée non remplacée sera motif de déclenchement de pénalités.

Les agents absents pour quelque raison que ce soit (congés, maladie, grèves.) devront être remplacés **sous 24 heures (sauf proposition inférieure, mentionnée dans le cadre de réponse, par la société)** et les prestations du jour devront être effectuées par les autres agents ; en cas d'indisponibilité, une déduction sur la facture mensuelle sera effectuée.

Dans le cadre des remplacements, le personnel qui remplace le titulaire sur un site mécanisé ou non, devra savoir utiliser les différents équipements et matériels, de manière à ne pas perdre en qualité. Il est demandé au prestataire de porter une attention particulière sur la gestion des remplaçants. Ils doivent connaître le fonctionnement du bâtiment. Ils doivent être formés et être identifiables.

3.8 - PERSONNEL - CONSIGNES

3.8.1 – Transmission des éléments relatifs à la reprise du personnel

Le titulaire s'engagera à transmettre 30 jours calendaires après la demande du Département, les éléments relatifs au personnel exécutant des prestations de l'accord cadre et remplissant les conditions de reprise posées à l'article 7 de la convention collective susvisée.

3.8.2 – Identification/Agrément du personnel

Dès la notification, le Titulaire devra fournir au responsable du suivi de l'accord cadre chaque mois un tableau, dont la forme comportera la liste complète et nominative du personnel affecté sur le site, employé à l'exécution des prestations décrites dans l'annexe 2 du C.C.T.P, du personnel d'encadrement prévu pour superviser les opérations de suivi des prestations de nettoyage et les sous-traitants éventuels avec les mentions suivantes :

- noms, prénoms, dates de naissance, document réglementaire attestant de l'identité du personnel affecté,
- appartenance (personnel du Titulaire ou sous-traitant),
- ancienneté sur le site (date d'entrée sur le site ou date de reprise du personnel),
- temps de travail mensuel contractuel (horaires de présence),
- fonctions, qualité et postes occupés, affectations sur le site,
- indication des mouvements de personnel du mois précédent.

A ce titre, le Titulaire présentera dans son offre, et ce pour chacune des zones et opérations décrites dans l'annexe 2 du présent C.C.T.P, le nombre de personnes ainsi que le nombre d'heures affecté à chaque agent que le Titulaire s'engagera à mettre en œuvre pour la réalisation des opérations de nettoyage.

A défaut de production de ces documents de présences, des pénalités prévues à l'annexe 1 au C.C.A.P seront appliquées.

Seuls les agents mentionnés sur la liste nominative seront dotés d'un badge d'accès et de circulation dans le bâtiment. Ce badge est nominatif et individuel.

Le DEPARTEMENT13 devra être avisé par écrit de tout changement au sein des équipes mises en place. Le Titulaire veillera, en cas de remplacement à proposer un profil équivalent.

A ce titre, le Titulaire présentera dans son offre, et ce, pour chacune des zones et opérations décrites dans l'annexe « Temps journalier », le nombre de personnes ainsi que le nombre d'heures affecté à chaque agent ; que le Titulaire s'engagera à mettre en œuvre pour la réalisation des opérations de nettoyage.

D'autre part, le Titulaire devra assurer un niveau de connaissances et de formation suffisant au personnel en charge de la réalisation des prestations et mettre en place les moyens nécessaires pour assurer une qualité constante de service en cas de changement de personnel ou d'absence de ce dernier (congés, maladie, grève, difficultés de transport, crise sanitaire...).

Le Titulaire devra respecter les règlements, normes, documents techniques unifiés et décrets généraux ou particuliers applicable aux travaux du marché français ou européen.

La personne publique se réservera le droit de demander le remplacement du (des) agent(s) mis à sa disposition.

Le Titulaire fournira la liste nominative des personnels œuvrant, la tiendra constamment à jour. Il est responsable de son personnel en toute circonstance et pour quelque cause que ce soit.

Il est responsable des accidents survenant sur le fait de son personnel, des dégâts produits à l'occasion de l'exécution des prestations ainsi que des vols qui pourraient être commis par ses préposés.

Le personnel du Titulaire devra être identifiable dans les bâtiments et ses abords par le port d'une tenue ou uniforme avec le sigle rappelant la raison sociale de l'entreprise. **Aucun agent ne sera admis s'il n'est pas revêtu de son vêtement de travail, s'il est démuné de son insigne ou s'il présente une tenue négligée.**

3.8.3 – Vêtements de travail

Le Titulaire veillera à doter son personnel d'exécution de vêtements de travail appropriés (pantalons, blouses, sabots avec semelle antidérapante, chaussures de sécurité, gants, veste passe couloir...) et des équipements de protection individuelle adaptés à sa fonction. L'utilisation de chaussures de sécurité ou de chaussures fermées pour l'ensemble du personnel est obligatoire.

En outre, tous les agents en activité, y compris le personnel d'encadrement devront porter en permanence un insigne spécifique, distinctif de leur société et un badge nominatif. Cet équipement comportant le logo ou le nom du prestataire, devra être identique pour l'ensemble du personnel. Toute absence de port de ces vêtements de travail sera sanctionnée.

3.8.3.1 – Equipement de protection individuelle obligatoire

Le titulaire s'engagera à fournir à son personnel les équipements de protection individuelle en adéquation avec l'activité d'entretien propreté, aux produits utilisés pour le nettoyage et les exigences de sécurité. Toute absence de port des EPI sera sanctionnée.

3.8.4 – Comportement du personnel/discipline de chantier

Le personnel de l'entreprise devra faire preuve de la plus grande correction ainsi que d'une grande discrétion. Il devra se conformer au règlement intérieur du DEPARTEMENT13 et faire preuve d'un comportement exempt de tout reproche vis à vis des tiers. Il sera tenu à la confidentialité : il ne fera en aucun cas, état d'informations qu'il serait amené à connaître à l'occasion de son intervention dans les différents services administratifs, sociaux et médicaux.

Le Titulaire s'engage à faire respecter auprès de son personnel les règlements intérieurs et de sécurité propres aux différents sites du DEPARTEMENT13.

Il est également interdit au personnel de tenir des réunions à l'intérieur des locaux.

Le Titulaire devra doter le personnel d'exécution de vêtements de travail et de protection. Le nettoyage et l'entretien de ceux-ci sont à sa charge.

Le personnel du Titulaire devra faire preuve d'un comportement exempt de tout reproche vis à vis des tiers. Il est soumis :

- aux dispositions générales prévues par la législation du travail,
- aux règles qui sont appliquées au personnel extérieur intervenant sur le site.

Il sera strictement interdit au personnel du Titulaire :

- d'utiliser les équipements et matériels que renferment les locaux, notamment les postes téléphoniques et les photocopieurs,

- de prendre des repas ou casse-croûte à l'intérieur des locaux,
- d'emporter ou consommer des denrées alimentaires présentes dans les locaux de réception, locaux de vie, salles de détente,
- d'introduire ou de consommer des boissons alcoolisées dans les locaux, aussi bien d'y pénétrer en état d'ivresse,
- d'arriver sur le lieu de travail en état d'ébriété ou sous l'influence de stupéfiants pendant les heures de travail, même si la consommation d'alcool ou de stupéfiant a eu lieu en dehors des heures de travail,
- d'utiliser leurs téléphones portables de façon excessive durant leurs prestations,
- de provoquer du désordre, d'une façon quelconque, sur les lieux de travail ; les agents affectés doivent faire preuve de respect vis-à-vis du public fréquentant les sites du DEPARTEMENT13 ainsi que des personnes y exerçants et doivent être exempt de tout reproche,
- de manquer de respect aux usagers du DEPARTEMENT13, personnel départemental ainsi qu'aux visiteurs,
- de tenir des réunions dans l'enceinte des locaux,
- de se faire aider, dans l'exécution de son travail par une tierce personne ou n'appartenant pas à la société titulaire,
- de pénétrer sur le site sans identification visuelle et d'introduire sur le site des tierces personnes.

Cette liste n'est pas limitative.

Le DEPARTEMENT13 rappelle qu'il est interdit à toute personne de pénétrer dans les locaux qui n'exigent pas son intervention (conjoint, enfants, proches...). Tout manquement à cette règle constituera une faute professionnelle.

Dès lors que le comportement de l'agent mis à disposition par le Titulaire porte atteinte à l'image de la Collectivité ou porte préjudice à son bon fonctionnement de par le trouble ou le désordre causé, le DEPARTEMENT13 peut demander au Titulaire de sursoir à la mise à disposition de l'agent dans le cadre du marché.

Cette décision est dénuée de motifs disciplinaires, puisqu'il n'existe aucun lien de subordination entre le salarié employé par le Titulaire et le DEPARTEMENT13. Il s'agit simplement d'une simple mesure de protection qui permet au donneur d'ordre de se prémunir de manquements professionnels qui pourraient se répéter et créer des dysfonctionnements récurrents dans l'exercice des missions.

Cette décision étant de nature individuelle et administrative, au regard des obligations de l'Administration prévues par les dispositions combinées de la Loi du 11/07/1979 portant sur la motivation des actes administratifs et le Code des relations entre le public et l'administration (CRPA), elle suit la procédure suivante :

Premier temps :

Le DEPARTEMENT13 constate une faute de l'agent ayant causé un trouble ou un désordre et sollicite du Titulaire son départ du site par appel téléphonique doublé d'une télécopie. Concomitamment, est adressé au Titulaire un courrier recommandé avec accusé/réception dans lequel est notifiée une décision à titre conservatoire de suspension de l'agrément. Cette demande a effet immédiat.

Dans le courrier A/R ou télécopie transmis au Titulaire, le DEPARTEMENT13 expose les faits ayant motivé sa demande et détermine le délai de suspension d'agrément. Le Titulaire est tenu d'informer le salarié mis en cause de ces éléments.

S'agissant d'une procédure administrative, qui concerne le salarié, ce courrier demande expressément au Titulaire de lui communiquer l'adresse du salarié. Le cas échéant, ce courrier peut faire état de pénalités encourues par le Titulaire.

Dans la période de 8 jours francs suivant la réception du courrier du DEPARTEMENT13, le Titulaire est tenu de répondre, par écrit A/R ou télécopie, aux interrogations, posées par le DEPARTEMENT13 :

- il peut sans remettre en cause la décision y apporter des éléments d'explications,
- il peut également contester le fondement de la décision de suspension de l'agrément, à charge pour lui d'apporter des arguments en ce sens, ce qui constitue un droit de réponse. Il communique l'adresse postale de son salarié.

La non-communication de l'adresse du salarié fait l'objet d'une relance, d'une demande de réponse sous 24 heures ouvrables, et d'une application de pénalités aux conditions prévues au C.C.A.P.

Deuxième temps :

Après l'expiration du délai imparti à la société pour exercer son droit de réponse, le DEPARTEMENT13 fait connaître au Titulaire, par courrier A/R, ou télécopie, sa décision définitive : il peut s'agir d'une suspension, du maintien de la suspension, d'une réintégration sur le même poste, d'une réintégration sur un autre poste.

En cas de suspension définitive de l'agrément d'un agent, le DEPARTEMENT13 notifie au salarié de l'entreprise cette décision par lettre recommandée avec A/R. Cette lettre énonce les motifs de sa décision, mentionne la mesure envisagée et invite le salarié à présenter ses observations écrites et/ou orales s'il le souhaite. Elle indique que cette décision est susceptible d'être attaquée devant le tribunal administratif dans un délai de deux mois après notification.

Troisième temps :

Le salarié dispose d'un délai de 10 jours ouvrables après notification de la décision pour présenter, s'il le souhaite, conformément à l'article L.122-1 du Code des relations entre le public et l'administration (CRPA) ses observations.

La motivation des actes administratifs individuels créateurs de droit est prévue par l'article L.122-1 du CRPA.

Au terme de ce délai, l'Administration confirme ou infirme la décision. Le DEPARTEMENT13 notifie la décision au salarié et en adresse copie au Titulaire.

3.8.5 – Obligation de discrétion

Le personnel du titulaire est soumis à l'obligation de discrétion concernant les faits et informations dont il pourrait avoir connaissance à l'occasion de l'exécution de l'accord cadre.

Le titulaire devra exiger de son personnel une discrétion absolue sur les activités du DEPARTEMENT13 et notamment préserver la confidentialité des dossiers du personnel départemental, présents dans les secrétariats des services. Il sera formellement interdit aux agents de soulever les piles de papier, de dossier situés sur les bureaux et de jeter tout papier, tout dossier ou autre document situés au sol.

Cette confidentialité s'appliquera également à tous les documents papier évacués dans le cadre de la prestation d'évacuation des déchets.

Toute indiscretion constatée et prouvée sera considérée comme faute grave et devra se traduire par l'exclusion du salarié considéré, du site.

Dans le cadre des dispositions prises par le DEPARTEMENT13, le Titulaire se soumet à toutes les obligations résultant pour lui de leur application ainsi qu'à celles découlant des textes législatifs et réglementaires à la protection du secret.

Le TITULAIRE qui, à l'occasion de la livraison de la fourniture ou de l'exécution du service et du présent accord cadre a reçu communication à titre secret ou confidentiel de renseignements, documents, techniques, méthodes, procédés ou objets quelconques appartenant au DEPARTEMENT13 ou aux occupants du site, est tenu de maintenir secrète ou confidentielle cette communication.

Ces renseignements, documents ou objets ne peuvent, sans autorisation expresse de l'émetteur ou du DEPARTEMENT13, être communiqués à d'autres personnes.

En cas de non-respect de cette obligation, les contrevenants s'exposent aux poursuites pénales prévues par la législation en vigueur, sans préjudice des actions civiles en dommages et intérêts auxquels le DEPARTEMENT13 ou la personne affectée peut prétendre.

En outre, le non-respect de cette clause conduit à la résiliation immédiate, de plein droit et sans indemnité du présent contrat.

3.8.6 – Confidentialité, sécurité et protection des données à caractère personnel

Le titulaire sera tenu de respecter la confidentialité et d'assurer la sécurité des données à caractère personnel dont le DEPARTEMENT13 a la charge.

Par ailleurs, le titulaire et le bénéficiaire qui, durant l'exécution de l'accord cadre, auront connaissance d'informations ou recevront communication de documents ou d'éléments de toute nature, signalés comme présentant un caractère confidentiel et relatifs, notamment aux moyens à mettre en œuvre pour son exécution, au fonctionnement des services du titulaire ou du DEPARTEMENT13, seront tenus de prendre toutes mesures nécessaires afin d'éviter que ces informations, documents ou éléments ne soient divulgués à un tiers qui n'aura pas à en connaître. Une partie ne pourra demander la confidentialité d'informations, de documents ou d'éléments qu'elle aura elle-même rendus publics.

Le titulaire devra informer ses sous-traitants des obligations de confidentialité et des mesures de sécurité qui s'imposeront à eux pour l'exécution de l'accord cadre. Ils devront s'assurer du respect de ses obligations par ses personnels, partenaires, sous-traitants qui pourraient intervenir.

Ne seront pas couverts par cette obligation de confidentialité les informations, documents et éléments déjà accessibles au public, au moment où ils seront portés à la connaissance des parties de l'accord cadre ou dont la transmission sera impossible par la réglementation en vigueur.

Par ailleurs, chaque partie à l'accord cadre sera tenue au respect des règles relatives à la protection des données à caractère personnel auxquelles elle aura accès pour les besoins de l'exécution.

Ces données à caractère personnel seront collectées en vue de la bonne exécution de l'accord cadre et seront conservées pendant toute sa durée. Les destinataires des données seront les personnes chargées de suivre l'exécution de la procédure. En aucun cas, ces éléments ne seront transmis à des tiers.

3.8.7 –Accident de travail

Le Titulaire de l'accord cadre est responsable de ses salariés en toute circonstance et pour quelque cause que ce soit. Il est responsable des accidents survenant par le fait de son personnel, des dégâts produits à l'occasion de l'exécution des travaux, ainsi que des vols qui pourraient être commis par ses employés.

Les glaces, verres, dégradations sur l'équipement mis à disposition par le DEPARTEMENT13, etc., brisés en cours de ces travaux devront aussitôt remplacés aux frais du Titulaire de l'accord cadre.

Tout accident du travail devra être signalé sans délai au Pouvoir Adjudicateur ou à son représentant.

3.8.8 –Visites médicales

Conformément à la législation, le Titulaire devra, à ses frais, soumettre son personnel aux examens médicaux périodiques prévus et requis 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 seront consignées. Il tiendra à disposition du Département un registre spécial recensant ces visites.

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

Les dates de ces examens, l'identité des agents et la conclusion du médecin du travail sur leur aptitude physique seront consignées par le Titulaire.

3.8.9 – Qualifications et formation du personnel

Le titulaire s'assurera que l'ensemble de son personnel disposera des qualifications et habilitations nécessaires à l'exécution des prestations. Il s'engagera à ce que son personnel soit habilité à effectuer les opérations spécifiques à son activité professionnelle et à communiquer au Département, les différentes procédures d'habilitation et les certificats professionnels liés.

A la notification de l'accord cadre, le titulaire établira une évaluation des compétences de son personnel.

Le Titulaire garantira la mise en place des moyens humains suffisants en nombre, qualifiés, habilités. Le personnel devra disposer des formations en lien avec son poste de travail et informations lui permettant d'intervenir en toute autonomie et en toute sécurité.

Il réalisera à ses frais les formations permettant de professionnaliser son personnel aux procédés mis en place (bio nettoyage, désinfections de contact, de volume...) et à leurs évolutions, à l'utilisation des protections individuelles et aux risques figurant sur le plan de prévention. Un bilan sera remis au Département au cours du premier trimestre de l'accord cadre.

Il mettra en place un plan de formation spécifique pour l'ensemble de son personnel. La formation concernera la base des techniques de nettoyage, le bio-nettoyage, les caractéristiques des produits de nettoyage qu'il sera amené à utiliser ainsi que les instructions nécessaires en matière de sécurité, d'hygiène et d'environnement.

Pendant l'exécution de l'accord cadre, par demande écrite du Département (courrier, e-mail), le titulaire devra fournir les plans de formation de son personnel sur site. Toute intervention dans un local technique ne sera autorisée qu'au personnel titulaire d'une habilitation H0/B0 en fonction du risque.

Sur simple demande du DEPARTEMENT13, le titulaire devra être en mesure de fournir les certificats d'aptitudes attestant ces habilitations.

Le Titulaire fournira la preuve de la formation de son personnel au moyen de certificats auprès d'un organisme reconnu. Tout personnel de remplacement aura obligatoirement reçu une formation de base.

Tout le personnel affecté au site recevra une formation d'appoint chaque année. Le Titulaire sera chargé d'en fournir la preuve.

Lors de la réunion de mise au point de l'accord cadre, le Titulaire fournira l'ensemble des certificats de qualification, diplômes, titres d'habilitations, attestations de formation y compris en bio-nettoyage.

Le Titulaire a l'obligation de former régulièrement les agents de propreté et l'équipe encadrante sur site sur l'organisation du travail (zones de travail, équipements, rangement...), les méthodologies de nettoyage courant et bio nettoyage, les méthodologies de lavage mécanisé, la manutention et les bonnes postures, la lecture des étiquettes sur les produits, les règles de manipulation et le dosage des produits, la toxicité des produits, les risques électriques, la prévention des accidents, l'utilisation d'équipement de protection individuelle adaptée, les premiers soins et l'alerte des premiers secours.

A ce sujet, la mise en oeuvre d'un plan de formation sur les quatre années de l'accord cadre est exigée dans le cadre de l'offre du candidat concernant :

- les personnels oeuvrants et encadrants (semi-oeuvrants et non oeuvrants) : modules annuels sur les techniques du bio-nettoyage
- les agents intervenants dans le cadre des lavages de vitres et structures : modules sur les techniques de nettoyage des vitrages et structures particulières
- les agents machinistes : modules sur techniques de nettoyage mécanisé des surfaces
- les agents affectés aux prestations de maintenance : modules sur les techniques de nettoyage des sanitaires
- les agents affectés aux désinfections de contact quotidiennes
- l'équipe encadrant sur site : module spécifique pour l'organisation du travail et la traçabilité des interventions

Ces agents en particulier devront être inscrits dès la notification de l'accord cadre, aux cycles de formation adaptés susvisés. Les attestations de formation correspondantes devront être remises au donneur d'ordre dans les trois mois de la notification de l'accord cadre.

Annuellement et sur demande du DEPARTEMENT13, le titulaire devra fournir les évaluations de compétences, les plans de formation et attestations nominatives de formation de son personnel.

3.8.9.1 – Formation à la sécurité

Le titulaire sera réputé employer du personnel formé à la sécurité en fonction de la spécificité des prestations objet du présent accord cadre et respectera l'ensemble des obligations légales et réglementaires en la matière.

3.8.10 – Accès aux sites, aux locaux et sécurité

3.8.10.1 – Autorisation d'accès aux ABD

A partir de la date de communication de la liste nominative des personnels ou des nouvelles affectations, la personne publique se réserve la possibilité de refuser l'accès au bâtiment, un agent employé par le titulaire.

Le titulaire de l'accord cadre devra alors proposer le remplacement dans de courts délais de l'agent concerné.

Le titulaire devra fournir au donneur d'ordre la liste du personnel intervenant dans sa structure. Il devra préciser leur affectation et les heures d'intervention du personnel. Cette liste est transmise en début d'accord cadre et devra être mise à jour et communiquée à chaque changement.

Cette liste peut se présenter sous forme de « trombinoscope » (listant les effectifs, les noms et prénoms des agents...).

Dans le cas de l'arrivée d'un nouvel agent, nécessitant la mise à disposition d'un badge supplémentaire, le titulaire devra faire une demande d'autorisation auprès du PHYDEV au moins 15 (quinze) jours (sauf urgence) avant de l'arrivée du nouvel agent et devra fournir la liste nominative de son nouveau personnel.

En cas de perte des moyens d'accès (clés, badges), le titulaire devra en aviser immédiatement le DEPARTEMENT13 afin que celui-ci prenne les mesures qui s'imposeront.

L'administration se réserve, par ailleurs, le droit de retirer le droit d'accès à tout agent employé pour l'exécution de l'accord cadre qui ne donnerait pas satisfaction dans l'exécution de la prestation attendue ou dont la situation administrative ne serait pas régulière. L'agent concerné se verrait interdire l'accès au site et devrait être remplacé par le titulaire du marché.

En cas de refus ou de retrait de l'autorisation d'accès, la personne publique motivera sa décision. Celle-ci ne donnera lieu à aucune indemnité et ne pourra, en aucun cas, être invoquée pour justifier d'une diminution, même provisoire, des prestations exécutées.

Les dispositions du présent article s'appliquent intégralement au personnel des éventuels sous-traitants.

Le titulaire déclare faire son affaire des litiges avec ses salariés, préposés ou sous-traitants qui trouveraient leur source dans une décision de remplacement, de déplacement ou d'éviction consécutive à la mise en application du présent article.

3.8.10.2 – Accès aux locaux et sécurité

Le Titulaire sera soumis aux conditions d'accès selon les règles en vigueur du bâtiment. Les véhicules de la société Titulaire du présent accord cadre devront stationner dans le parking souterrain (accès par le boulevard de Paris) qui lui sera désigné par le DEPARTEMENT13. Une validation sera obtenue au préalable auprès du service sûreté sécurité.

Le personnel du Titulaire doit se soumettre au règlement édicté par le service technique de la sécurité et de la sûreté du DEPARTEMENT13, dont l'objectif est de contrôler l'accès au bâtiment selon les horaires et d'informer les agents du Titulaire de toute mesure en matière de sécurité.

Sauf prescription particulière, tous les locaux seront accessibles aux personnels de la société après autorisation du DEPARTEMENT13. La présence d'autres personnes comme les accompagnants (enfants, conjoint, etc.) est strictement **prohibée**.

Lors des absences pour maladie, congés annuels, absences inopinées, du personnel Titulaire, une information préalable sera demandée par le donneur d'ordre pour transmission au service de la sûreté du DEPARTEMENT13.

Le Titulaire doit fournir la liste nominative du personnel et la tenir constamment à jour.

Les personnes intervenant habituellement ou en remplacement, nommément désignées par le Titulaire en vue de l'exécution des prestations du présent accord cadre, doivent être préalablement agréées par le DEPARTEMENT13 ; elles sont les seules autorisées à intervenir dans l'établissement d'affectation.

Tout remplacement d'agent sur site devra faire l'objet d'une déclaration préalable par le Titulaire au moins 72h00 à l'avance.

Les effectifs globaux nécessaires à l'exécution de toutes les prestations, la répartition quotidienne des effectifs nécessaires à l'exécution de toutes les opérations, seront fixés par le Titulaire dans le mémoire justificatif annexé à son acte d'engagement. Le Titulaire devra appliquer la législation en vigueur pour les modes de répartition qu'il proposera.

3.8.11 – Fermeture des locaux

Le Titulaire veillera à ce que les locaux, en particulier ceux renfermant du matériel sensible, soient refermés immédiatement après son intervention et soient mis en sécurité.

3.8.12 – Moyens d'accès mis à disposition

Le DEPARTEMENT13 dotera le Titulaire de badges, en quantité suffisante, permettant l'accès aux locaux concernés par les prestations.

La personne publique dotera le Titulaire de badges suffisants permettant l'accès à certains bureaux ou locaux intéressés par les prestations. Pour se faire, les parties devront se rapprocher avant le démarrage des prestations pour respecter la procédure de remise et restitution des badges et des passes, exposer les moyens de sécurité mis en place par le service sûreté sécurité du DEPARTEMENT13 afin de garantir la bonne gestion des moyens d'accès. Des habilitations seront également données par le service sûreté sécurité selon les zones d'interventions du Titulaire.

Cette mise en place débouchera sur la signature d'un document entérinant l'échange d'information, consignes et process à respecter.

Lors des absences pour maladie, congés annuels, absences inopinées, du personnel Titulaire, une désactivation temporaire du badge sera demandée par le donneur d'ordre. De plus, il ne devra en aucun cas être cédé à un agent remplaçant, stagiaire et autre personnel œuvrant.

Le Titulaire doit fournir la liste nominative du personnel et la tenir constamment à jour.

Tout remplacement d'agent sur site devra faire l'objet d'une déclaration préalable par le Titulaire au moins 72h00 à l'avance.

Les effectifs globaux nécessaires à l'exécution de toutes les prestations spécialisées, la répartition des effectifs nécessaires à l'exécution de toutes les opérations, seront fixes par le Titulaire dans le mémoire justificatif annexé à son acte d'engagement. Le Titulaire devra appliquer la législation en vigueur pour les modes de répartition qu'il proposera.

En cas de perte ou de vol, le Titulaire sera tenu d'aviser le DEPARTEMENT13 de la nature des exemplaires manquants, ainsi que de leur nombre.

La disparition des clés "simples" entraînera leur remplacement aux frais du Titulaire.

La disparition de clés entraînera son remplacement, mais également le remplacement des cylindres de toutes les serrures du bâtiment pouvant être ouvertes par les dites clés. L'ensemble des frais ainsi engagés sera à la charge du Titulaire du présent accord cadre.

Lorsque des travaux de nettoyage seront effectués en soirée, le personnel exécutant du Titulaire sera tenu, au moment de son départ, d'éteindre les luminaires et de fermer les portes, fenêtres.

Quels que soient les horaires d'intervention, les agents de nettoyage devront veiller au respect de toutes les consignes données par le représentant du DEPARTEMENT13.

3.8.13 – Locaux mis à disposition du personnel

Plusieurs locaux sont affectés au Titulaire pour le vestiaire des personnels (application du R4513-8 du code du travail), le stockage des matériels et produits sur le site. Ces locaux sont identifiés LN dans le cadre de l'annexe 3 (onglet 2- description des ouvrages) au C.C.T.P. "synthèse surfaces familles de locaux". Leur entretien incombe au Titulaire.

3.8.14 – Energie électrique et fourniture d'eau

Les fournitures d'énergie électrique et d'eau nécessaires à l'exécution proprement dite des prestations seront assurées, dans la mesure des moyens, gratuitement par le Conseil Départemental des Bouches-du-Rhône.

Il est formellement interdit d'utiliser les dispositifs de lutte contre l'incendie pour s'approvisionner en eau.

Toutes les mesures générant des économies d'eau seront présentées par le titulaire dans son offre. Le choix des lieux de branchement des appareils électriques sera à valider avec le bénéficiaire. Les équipements mécanisés, monobrosse ou autres, demandant une puissance spécifique ne devront pas être branchés sur des prises ne supportant pas cette puissance.

Les appareils ne devront pas être branchés sur des prises déjà utilisées pour d'autres appareillages, même par l'intermédiaire de fiches multiples.

Il appartiendra au titulaire de notifier à son personnel que l'usage du matériel et des équipements des locaux (notamment des appareils téléphoniques et photocopieurs/imprimantes) lui sera strictement interdit.

3.9 – PERIODICITE DES PRESTATIONS

Un émargement sera demandé au Titulaire concernant les interventions non quotidiennes auprès de référents habilités du DEPARTEMENT13.

3.9.1 - Opérations de nettoyage

Les périodicités à prendre en compte pour les prestations de nettoyage "au quotidien" des locaux tels que mentionnées à l'article 2.2.1 du présent C.C.T.P. sont indiquées dans l'annexe 2 au présent C.C.T.P.

Les méthodologies de nettoyage décrites par typologie de locaux, revêtements, sont à respecter par le Titulaire.

3.9.2 – Opérations de vitrerie/nettoyage simple face de la vitrerie

La périodicité minimale à prendre en compte pour l'entretien de la vitrerie est indiquée dans le Bordereau de Prix Unitaire (BPU 3).

L'entretien de la vitrerie porte sur le lavage simple face des vitres. Le nettoyage de la vitrerie s'accompagnera systématiquement du nettoyage des encadrements, des structures, des huisseries (ensemble du châssis) et des rebords de fenêtres. Le titulaire veillera à ne laisser ni traces, ni coulures au sol.

Lors du lavage des vitres, le Titulaire est tenu de mettre en place les protections destinées à éviter les projections ou les salissures à l'aplomb ou à proximité des vitres à nettoyer, d'éliminer toute salissure induite par son intervention, et d'utiliser un procédé de lavage supprimant tout risque de coulure sur les vitrages proprement dits et les ouvrages annexes de vitrerie.

Si des traces ou des coulures sont constatées après l'intervention des laveurs de vitres, le Titulaire devra intervenir à ses frais, afin d'y remédier.

Les produits d'entretien sont à la charge du Titulaire et doivent être compatibles avec les différentes natures de menuiseries installées dans le bâtiment (stratifié, PVC, boisé, aluminium et acier).

Les méthodologies de nettoyage décrites sont à respecter par le Titulaire.

Le titulaire réalisera le nettoyage des vitres suivant un planning élaboré par ses soins et validé par les référents en charge du suivi technique et administrative de l'accord cadre.

3.9.3 – Opérations de nettoyage des abords, espaces extérieurs (parvis, jardin de lecture)

Les périodicités indicatives à prendre en compte pour les prestations de nettoyage sont indiquées dans l'annexe 2 du présent C.C.T.P.

Les méthodologies de nettoyage décrites par typologie de locaux, revêtements, sont à respecter par le Titulaire.

3.10 – PLANIFICATION DE L'EXECUTION ET DU CONTROLE DES PRESTATIONS

3.10.1 – Planification de l'exécution des prestations

Lors de la réunion de mise au point de l'accord cadre et au cours de l'exécution, le Titulaire devra indiquer pour chaque secteur du bâtiment, l'organisation proposée, les fiches de postes, les fiches méthodes et les procédures utilisées.

A cette fin, le Titulaire communiquera l'organisation du chantier par type de prestations et par famille de locaux au responsable du DEPARTEMENT13. Il la maintiendra à jour en permanence.

Ces documents d'exécution sont un des critères de jugement des offres. Ils seront remis dans un souci de clarté entre le Titulaire et le DEPARTEMENT13, notamment en cas de modification d'exécution des prestations. Ils constituent un minimum auquel sera tenu le Titulaire, le temps imparti et les effectifs préconisés devant, bien entendu, être augmentés s'ils s'avéraient insuffisants eu égard aux résultats obtenus.

Outre les plans et documents techniques, le Titulaire devra mettre à la disposition de son personnel et tenir à jour le **classeur d'exploitation** sur lequel sera consigné l'ensemble des informations qu'il jugera nécessaire pour assurer l'exploitation optimale du chantier des ABD : les cahiers de liaison, la liste des personnels, la copie des fiches "produits" et "matériels", les feuilles d'émargement, fichier de traçage d'opérations, etc.

Il aura remis dans son offre le **guide méthodologique et les fiches d'instructions de travail** qu'il remettra à ses intervenants pour l'exécution des prestations. Ces deux documents de planification devront être actualisés par le Titulaire autant que de besoin au fur et à mesure de l'avancement des travaux; le Titulaire devant obligatoirement préciser les raisons d'une replanification éventuelle.

Chaque mois :

- le Titulaire met à jour le plan "guide" en fonction de l'avancement réel des prestations,
- la planification effective des prestations de nettoyage non quotidiennes ou à caractère ponctuel à exécuter au cours du mois suivant est validée par le DEPARTEMENT13 lors de la rédaction des bons de commande, sur la base du planning "guide" et des besoins réels du site.

Le Titulaire assurera l'encadrement des actions de nettoyage avec le respect :

- des plannings des opérations d'exécution,
- des contrôles qualité des prestations de nettoyage.

S'agissant des interventions non journalières de la prestation "au quotidien" (article 2.2.1 du C.C.T.P.), elles feront l'objet d'une traçabilité spécifique par émargement.

S'agissant des vitres indiquées dans le cadre des articles 2.2.2 dont les fréquences sont précisées à l'article 3.9.2, elles feront l'objet d'une planification annuelle par le donneur d'ordre puis de planification mensuelle de la part du Titulaire transmise avant le 20 du mois précédent le mois des travaux. Le Titulaire devra impérativement remettre la planification dûment complétée des jours prévus pour son intervention avant le démarrage du mois.

Concernant les prestations complémentaires, s'agissant d'opérations de grand nettoyage, de manifestations, de prestations spécifiques complexes, de désinfections de volume, elles feront l'objet de plannings de la part du donneur d'ordre que le Titulaire devra respecter scrupuleusement et diffuser largement aux équipes d'intervention.

Ces opérations feront l'objet de bons de commande transmis quand cela est possible avant la date souhaitée d'intervention.

Le référent en charge du suivi de l'accord cadre vérifiera le respect du planning des travaux ainsi que la qualité des prestations.

En général, ces prestations devront être réalisées en dehors des heures d'occupation des sites.

Des exceptions pourront être accordées, notamment pour le lavage des vitres ou pour les interventions sans incidence gênante sur l'activité du bâtiment.

Toutes les prestations de nettoyage complémentaires seront à planifier en accord avec le représentant du DEPARTEMENT13. Cette planification doit fixer obligatoirement les jours et les horaires d'intervention du titulaire; ceux-ci pourront être transmis au service de la maintenance technique du bâtiment et au service sûreté sécurité du DEPARTEMENT13 selon les besoins.

Le Titulaire aura dans l'obligation de tenir le DEPARTEMENT13 informé de toute modification de planification, de la non tenue de prestations de nettoyage spécialisé, **72h00 à l'avance**. Dans le cas de non-respect de cette procédure, des sanctions financières seront appliquées sans délai.

3.10.2 – Planification de contrôle des prestations

Les obligations auxquelles le Titulaire sera tenu, seront vérifiées à la fois :

- par le Titulaire lui-même qui, au travers de son organisation, intègre :
 - o Une présence hebdomadaire du personnel d'encadrement sur le site,
 - o Des méthodes de travail permettant aux agents chargés du nettoyage de limiter les négligences et d'anticiper les besoins.
- par le DEPARTEMENT13 : ces contrôles seront effectués conformément aux procédures décrites dans le cadre du C.C.T.P.
 - o un suivi hebdomadaire des prestations planifiées par les équipes cadres du PHyDEV,
 - o les contrôles des prestations "au quotidien" seront planifiés hebdomadairement et s'effectueront sauf avis contraire du donneur d'ordre en cours d'exécution à jour et heure fixes.

3.11 – EQUIPEMENTS ET FOURNITURES

3.11.1 – Moyens matériels

Le titulaire devra utiliser la liste des matériels proposés pour l'exécution des prestations telle que présentée dans son mémoire technique. Cette liste des matériels sera accompagnée d'une notice technique précisant notamment la provenance et l'origine de ces matériels et leur conformité aux normes françaises homologues ou équivalences européennes.

Le Titulaire fournira le matériel de nettoyage le mieux adapté aux prestations à effectuer. Il assurera la maintenance de ces matériels, ainsi que la formation du personnel appelé à l'utiliser. Il indiquera dans son offre, les moyens d'accès qu'il compte utiliser pour l'exécution des prestations et fournira tout document attestant de leur conformité au regard des normes et règlements en vigueur.

Il mettra notamment en place :

- l'outillage "manuel" nécessaire aux laveurs de vitres,
- les tenues de travail et de sécurité de son personnel avec logo apparent,
- le matériel de nettoyage "mécanique" (aspirateurs, aspirateur brosseur, nettoyeurs Haute Pression, monobrosses, autolaveuses, shampooineuses, équipements d'injection / extraction, balayeuse, nettoyeur vapeur, rotocleaner ou rotowash, etc.),
- le matériel de nettoyage courant (chariot de lavage et de maintenance équipé, microfibras de couleur, balai lavage à plat...),
- les produits d'entretien dédiés au bio nettoyage, aux désinfections de contact...
- les équipements de protection individuelle obligatoires,
- les moyens d'élévation nécessaires aux interventions en hauteur,
- **les moyens de manutention (chariots)** permettant d'acheminer les sacs de déchets collectés sur chaque zone d'intervention vers le point de dépôt dédié, qu'il veillera après leur utilisation à conserver dans les locaux mis à sa disposition.

A noter : les aspirateurs devront être munis de filtres absolus.

Le Titulaire est tenu d'adapter son matériel aux caractéristiques de l'alimentation électrique qui lui sera fournie. Les rallonges, prolongateurs sont à fournir par le Titulaire.

Les matériels devront être composés de matière propres à assurer la bonne conservation des surfaces traitées et ne pas être susceptibles de détériorer les supports.

Le Titulaire devra fournir la liste des matériels proposés pour l'exécution des prestations. Cette liste sera accompagnée d'une notice technique précisant, notamment :

- la provenance et l'origine de ces matériels, ainsi que les références d'utilisation,
- leur conformité aux objectifs environnementaux requis.

Le Titulaire devra les présenter à la personne publique sur simple demande verbale, pour vérification de la conformité avec les normes et règlements de sécurité. Tout matériel défectueux ou présentant des défauts apparents (prise cassée, fil dénudé, fuite de liquide...) devra être mis hors service, retiré et remplacé ou dépanné par le Titulaire, à ses frais.

Par ailleurs, sur simple demande verbale, le Titulaire sera tenu de présenter les matériels utilisés pour vérification de conformité avec les normes et règlements de sécurité. Pour certains matériels le donneur d'ordre pourra exiger le certificat de conformité par le fournisseur ou l'organisme de contrôle.

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

Tous les moyens d'élévation utilisés devront obligatoirement être conformes à la réglementation.

Les matériels ne devront, en aucun cas, être en contact direct avec les parois verticales.

Le DEPARTEMENT13 se réserve le droit d'interdire les matériels dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations.

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

Le Titulaire s'obligera à faire bénéficier la collectivité des progrès les plus récents (nouvelles techniques, nouvelles méthodes, nouveaux matériels et produits) et à lui proposer, à cet effet toutes modifications qui lui paraîtraient intéressantes pour améliorer les prestations.

3.11.2 – Acheminement des matériels et des produits

L'acheminement des matériels et des produits nécessaires à l'exécution des prestations devra être effectué selon les itinéraires et les horaires autorisés par la personne publique.

Les engins de manutention utilisés devront être munis de bandages caoutchoutés ou de pneumatiques.

Aucun produit ne devra être abandonné ou laissé sans rangement en dehors des emplacements autorisés ou laissés sans rangement après chacune des interventions, sous peine de son évacuation sans préavis par le donneur d'ordre, aux frais du candidat.

La livraison des produits devra impérativement être acheminée et déposée dans les locaux dédiés mis à la disposition du titulaire. Aucune marchandise ne doit être laissée hors de ces locaux. Le rangement des produits dans les locaux de nettoyage ne relève pas de la responsabilité du personnel départemental.

Une fois par an, le prestataire devra nous communiquer un état des quantités utilisées, par zones, des consommables (papier hygiénique, essuie-mains, savon et solution hydro alcoolique).

Les livraisons devront se faire en présence des agents de la société pour un rangement immédiat dans les locaux dédiés.

3.11.3 – Produits

Les produits de lavage seront choisis de façon à assurer une bonne conservation des ouvrages. L'offre sera accompagnée des fiches techniques des produits utilisés pour assurer les prestations définies au cahier de charges.

Les produits d'entretien devront être adaptés à la nature des surfaces à traiter, aux matériaux à nettoyer afin de ne pas les altérer.

Le Titulaire s'engagera à utiliser des produits respectueux de la santé et de l'environnement.

Les produits multi usages ou sanitaires utilisés pour les prestations du présent accord cadre devront être porteurs de l'ECOLABEL EUROPEEN "produits de nettoyage pour surfaces dures" ou équivalent. Ces produits devront être parfaitement identifiables sur les chariots de nettoyage.

Le Titulaire fournira tous les produits d'entretien et fournitures nécessaires à l'exécution des prestations. Ces produits doivent être de première qualité, non corrosifs et adaptés aux surfaces à nettoyer et à entretenir. Les produits volatiles à base de solvant sont strictement interdits.

Dans tous les cas, le choix de ces produits devra être soumis à l'approbation préalable du DEPARTEMENT13.

Le Titulaire établira une liste de produits avec leur fiche caractéristique comportant le nom, la provenance, le conditionnement, la destination, les consignes de sécurité, liées à son utilisation, les consignes en cas d'erreur et de manipulation et les conditions de stockage.

Il apportera la preuve que les détergents et les produits d'entretien utilisés pour le nettoyage seront appropriés pour satisfaire à la liste des prestations, tout en respectant :

- les règles de sécurité au poste de travail,
- la protection de l'environnement,
- l'entretien et le soin des surfaces.

Le Titulaire devra impérativement utiliser des produits d'entretien :

- conformes à la législation,
- compatibles avec les revêtements et surfaces à nettoyer,
- non agressifs vis-à-vis des ouvrages voisins de ceux à nettoyer,
- **ayant des caractéristiques conformes aux objectifs environnementaux définis dans le cadre du C.C.T.P., c'est-à-dire présentant des impacts réduits sur l'environnement, y compris dans leur processus de fabrication (produits certifiés dans le cadre des référentiels du type NF ENVIRONNEMENT, ECOLABEL EUROPEEN ou équivalents) (*).**

(* Cette conformité sera vérifiée au vu des informations fournies pour répondre aux exigences environnementales définies à l'article 3.11.3.1.1 du présent C.C.T.P.

Dans tous les cas, le choix de ces produits doit être soumis à l'approbation préalable du DEPARTEMENT13.

La qualité des produits sera conforme à la réglementation en vigueur notamment pour le potentiel d'hydrogène (pH) et au niveau de la biodégradabilité d'éléments tensioactifs.

Les produits de nettoyage seront adaptés aux natures des surfaces à entretenir et des souillures rencontrées et ne rendront pas les sols glissants.

L'affichage réglementaire sera mis en place par le prestataire. Le personnel, formé aux types de produits (acide, neutre, alcalin) et à leur utilisation, sera apte à les appliquer, en fonction des préconisations du cahier des charges, et sous la responsabilité du Chef d'équipe ou de son responsable hiérarchique.

Les gammes sont, bien entendu, conformes à la législation en vigueur. Elles répondent aux impératifs d'hygiène et de sécurité pour les locaux concernés.

Enfin, le choix du prestataire sera guidé par le souci de la santé des agents utilisateurs et des personnes présentes sur les sites entretenus.

Exemple de liste des produits permanents affectés à l'ensemble des locaux, à insérer dans le mémoire technique.

Produits	Nom	Marque
Produits dédiés au bio nettoyage		
Spray désodorisant		
Détergent neutre		
Décapant		
Détergent bactéricide sanitaires		
Détartrant WC		

Crème à récurer		
Nettoyant multi-usages		
Produit sols et surfaces (Désinfectant et virucidaire norme EN 14476)		
Produit désinfectant pour toutes surfaces de l'environnement sanitaire : toilettes, lavabos, douches, sols...		
Produit virucide norme obligatoire EN 14476 pour les désinfections des surfaces, des points de contact		
Nettoyant des vitres		
Sacs à déchets obligatoirement biodégradables		

Les référents de l'accord cadre contrôleront régulièrement les produits de nettoyage (dans les chariots de ménage lors de l'exécution des prestations...) et le PHyDEV pourra demander le retrait des produits qui ne seront pas conforme à l'accord cadre. La demande de retrait des produits, sera émise par mail auprès de la société.

3.11.3.1 – Fourniture de produits sanitaires consommables

3.11.3.1.1 – Exigences environnementales

Tous les produits sanitaires consommables fournis par le Titulaire doivent être conformes aux objectifs environnementaux définis dans le cadre du présent C.C.T.P., à savoir présenter des caractéristiques ayant des impacts réduits sur l'environnement, y compris dans leurs processus de fabrication. Les produits utilisés devront figurer sur la liste transmise au DEPARTEMENT13.

Les produits multi usages ou sanitaires utilisés pour les prestations du présent accord cadre devront être porteurs de l'ECOLABEL EUROPEEN "produits de nettoyage pour surfaces dures" ou équivalent. Ces produits devront être parfaitement identifiables sur les chariots de nettoyage.

Ces produits certifiés dans le cadre de référentiels sont réputés répondre à ces objectifs environnementaux, sachant que, pour chaque type de produit, les exigences sont les suivantes :

Seront particulièrement contrôlés le papier hygiénique (WC), le papier pour essuie-mains à usage unique, ainsi que tout papier absorbant ; les sacs poubelles ; les produits de nettoyage pour les sols, les produits dédiés au bio-nettoyage, les nettoyeurs universels et les nettoyeurs pour sanitaires.

Papier hygiénique (WC et essuie-mains) :

- les matériaux de base employés doivent réduire les dommages écologiques liés à l'utilisation des ressources naturelles, en privilégiant :
 - l'usage majoritaire de fibres issues de papier recyclé,
 - l'usage complémentaire de fibres vierges impérativement en provenance de forêts faisant l'objet d'une gestion durable (certificat d'engagement des exploitants des dites forêts).
- Les produits chimiques utilisés dans les processus de fabrication doivent exclure :
 - les gaz chlorés, pour les agents blanchissants,
 - les APEO, pour les agents de désencrage.

- Les processus de fabrication doivent limiter :
 - la production d'oxydes de soufre et de dioxyde de carbone (taux mesurés pour une tonne de papier sec),
 - les consommations d'eau et d'énergies,
 - la production de déchets.

Nettoyants universels et nettoyants pour sanitaires :

- l'utilisation respectueuse de l'environnement est facilitée par des instructions de travail et des conseils, tels que :
 - des mentions sur les emballages (étiquetage),
 - des recommandations de dosage : l'accompagnement de l'utilisation de la juste dose,
 - des informations relatives aux ingrédients.
- l'utilisation performante et durable est garantie par :
 - des attestations de conformité aux besoins et de performances de lavage, délivrés par des organismes compétents,
 - une documentation sur les effets dégraissants et détartrants,
 - la formation dispensée par le fabricant (ou le distributeur) au personnel de nettoyage sur l'utilisation des détergents à usage professionnel (dilution, élimination, rinçage, etc.).
- en fin de vie, les impacts sur l'environnement sont réduits par :
 - la limitation de la toxicité vis-à-vis des organismes vivants,
 - la limitation de la teneur totale en phosphore élémentaire (P),
 - la limitation des substances dangereuses dans les conditions d'utilisation préconisées,
 - la biodégradabilité des agents tensioactifs,
 - le conditionnement des emballages (produit concentré...)
 - les emballages primaires séparables,
 - la fabrication des emballages : comment sont limités les impacts liés aux emballages et à leurs transports, utilisation de matériaux recycles, produits rechargeables.

Les emballages et conditionnements : une traçabilité de mise en déchetterie pourra être demandée par le DEPARTEMENT13.

Sacs "poubelles" : biodégradables : les impacts sur l'environnement sont réduits par certifiés « biodégradables ».

3.11.3.1.2 – Usage des produits chimiques

Le titulaire proposera dans la mesure du possible des produits respectueux de l'environnement reconnus NF ENVIRONNEMENT ou reconnus ECOLABEL Européen. Toutefois ces produits devront recevoir l'agrément préalable du DEPARTEMENT13 avant toute utilisation.

Les produits devront notamment répondre :

- Détergents correspondants aux exigences de l'Ecolabel européen et/ou NF Environnement ou leurs équivalents
- Chiffons en microfibres ainsi que les absorbants répondant aux exigences de la charte de l'Ecolabel et/ou NF Environnement
- Sacs à déchets répondant aux exigences de la charte de l'Ecolabel et/ou NF Environnement « sacs à déchets » ainsi que des sacs en plastique biodégradables et des sacs utilisant moins de pigments tels que les sacs transparents

Certaines pratiques, afin de limiter l'usage des produits chimiques, sont recommandées telles que :

- Utilisation du nettoyage vapeur
- Utilisation des bandeaux et des lavettes en microfibres
- Favoriser la dose la plus juste
- Utiliser des aspirateurs avec des filtres qui permettent d'abaisser les poussières dispersées dans l'air
- Favoriser les conditionnements à usage unique
- Favoriser les produits concentrés
- Favoriser les conditionnements rechargeables
- Etc...

3.11.4 – Provenance et qualité des produits

Le Titulaire devra fournir, à la demande de la personne publique, la liste des produits proposés pour l'exécution des prestations.

Cette liste sera accompagnée des procès-verbaux d'essai certifiant la conformité des produits :

- à la réglementation en vigueur en matière de biodégradabilité des éléments tensioactifs,
- aux objectifs environnementaux requis.

Le DEPARTEMENT13 se réserve le droit d'interdire les produits dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations ou de compromettre la sécurité des usagers. Tout produit rebuté devra être retiré et remplacé par le Titulaire, à ses frais.

Les produits devront être étiquetés, accompagnés de pictogrammes compréhensibles pour le personnel exécutant et répondre aux normes européennes. Il est formellement interdit de transvaser des produits de nettoyage dans des contenants non identifiés. Les produits usagés devront faire l'objet d'un emballage ad hoc avant tout enlèvement.

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

Le DEPARTEMENT13 s'est engagé dans une démarche de développement durable, une attention particulière sera portée dans l'emploi de produits de nettoyage qui allient :

- **Performance, écologie et sécurité,**
- **Des formulations dont les composants limitent les rejets nocifs dans l'environnement,**
- **Des conditionnements qui limitent les rejets d'emballages et favorisent le recyclage.**

Les produits utilisés dans le cadre du nettoyage devront respecter la Charte environnement santé d'élimination de tous les perturbateurs endocriniens jointe en annexe 10 du CCTP.

3.11.5 – Stockage des produits

Le stockage des produits de nettoyage sera effectué à des emplacements désignés à cet effet. Toutes les précautions devront être prises pour que les produits ne laissent aucune trace sur le sol, les murs ou les équipements. Des emballages ad hoc et identifiant leurs contenus (étiquetage de sécurité normalisé) seront utilisés pour tous les produits.

Aucun produit ne devra être abandonné ou laissé sans rangement en dehors des emplacements autorisés après chacune des interventions, sous peine de son évacuation sans préavis par le DEPARTEMENT13, aux frais du candidat.

3.12 – FOURNITURES A LA CHARGE DU TITULAIRE

Le Titulaire devra fournir tous les consommables adaptés aux équipements présents sur le site. Les prix incluront les consommables nécessaires à la prestation (notamment pour les sanitaires).

Les consommables devront recevoir l'agrément du DEPARTEMENT13 et feront éventuellement l'objet d'un test préalable.

Le code couleur pour les sacs plastiques doit être appliqué par le Titulaire conformément aux directives du donneur d'ordres.

Le stockage des consommables devra être effectué dans les locaux prévus à cet effet immédiatement après livraison sur site. Il sera limité aux quantités requises pour une période d'un mois.

La fourniture et la mise en place des consommables suivants seront systématiquement à la charge du Titulaire :

- le papier hygiénique pour les WC,
- les essuie-mains,
- le savon liquide pour le lavage des mains,
- la solution hydro alcoolique pour l'hygiène et désinfection des mains,
- les pastilles à base de chlore pour les urinoirs,
- les sacs poubelles **biodégradables** destinés à garnir l'intérieur des poubelles, des réceptacles pour serviettes d'hygiène féminine et des réceptacles à déchets divers,
- les sacs poubelles destinés à l'évacuation des déchets.

3.12.1 – Fourniture de produits de traitement hygiénique des mains (SHA)

La fourniture et la mise en place des produits de traitement hygiénique des mains, gel désinfectant hydroalcoolique destiné à la désinfection des mains par friction, seront systématiquement à la charge du Titulaire. Les équipements (distributeurs muraux et sur pieds) installés au sein des Archives et Bibliothèque Départementales (accueil central, blocs d'ascenseurs...), devront obligatoirement être approvisionnés quotidiennement de façon très régulière.

Tout dysfonctionnement constaté lors des contrôles effectués par les référents du PHyDEV dans la livraison et/ou l'absence d'approvisionnement engendrera l'application d'une sanction financière.

3.12.2 – Mise à disposition d'accessoires sanitaires dans les cas de détérioration, de casse, hors d'usage

La mise à disposition d'accessoires sanitaires comprend :

- la fourniture et la pose des dits accessoires (rééquipement en matériels neufs) ;
- le remplacement des accessoires devenus "hors d'usage" (quelle qu'en soit la cause) ;
- la maintenance, pendant toute la durée du présent accord cadre, des accessoires mis à disposition ;
- le nettoyage quotidien des accessoires sanitaires ;
- la fourniture et la mise en place des produits consommables nécessaires.

Dans tous les cas, le Titulaire de l'accord cadre prévoiera :

- la fourniture et la pose d'un accessoire fonctionnel (chargé en produit consommable), dans un délai d'une semaine à compter de la saisine émise par le Conseil Départemental ;
- le remplacement, à ses frais, de tout accessoire défectueux (quelle que soit l'origine du défaut), dans un délai de 72 heures (3 jours ouvrés) à compter de la détection ou du signalement de la détérioration du dit accessoire ;
- les rechargements quotidiens en produits consommables.

Le matériel (distributeur de savon, de papier et autres) devra être contrôlé trimestriellement. En cas de casse et/ou de mauvais fonctionnement, le matériel devra être changé dans un délai de 3 jours maximum, sauf proposition plus courte mentionnée sur le cadre de réponse.

Toutefois, le pouvoir adjudicateur pourra demander le remplacement (en cours de marché) de sèche-mains électriques par des distributeurs d'essuies-mains à usage unique. La société veillera à ce que les appareils soient positionnés aux mêmes endroits ainsi que la mise en place régulière des essuies-mains.

3.13 – PROCÉDES DE NETTOYAGE UTILISES PAR LE TITULAIRE

Le Titulaire devra respecter les protocoles de nettoyage imposés par le DEPARTEMENT13 et décrits en annexe 9 au C.C.T.P. Néanmoins, il pourra proposer des procédés de nettoyage qu'il pourrait utiliser, sous réserve d'être efficaces, d'être adaptés à la nature des revêtements à nettoyer, de répondre aux exigences de propreté et de sécurité requises par le donneur d'ordre, d'avoir été agréés par les représentants du DEPARTEMENT13 et d'être conformes aux objectifs environnementaux définis dans le cadre du présent C.C.T.P.

3.14 – TRACABILITE DES INTERVENTIONS

3.14.1 – Cahiers de liaison/moyens de liaison

Plusieurs cahiers de liaison ou fichier informatique entre le titulaire et le bénéficiaire devront être mis en place et en service sur le bâtiment afin d'y consigner toutes les informations nécessaires à la bonne exécution des prestations.

Leurs localisations seront décidées définitivement par le donneur d'ordre lors du démarrage du chantier.

Ces cahiers comporteront en première page l'identification de l'accord cadre et le **nom de la société**.

Ces outils serviront de **lien de communication** et permettront de véhiculer toutes les informations nécessaires à la bonne exécution des prestations (signalement d'anomalies...). Ils serviront à assurer un lien bipartite, l'information n'étant pas exclusivement dirigée du bénéficiaire vers le titulaire.

Ces documents, recensant les remarques sur le nettoyage, émises par le DEPARTEMENT13, devront être consultés régulièrement. Les intervenants devront y consigner leurs passages attestant de la correcte exécution des prestations demandées.

Le suivi quotidien des prestations reposera sur l'utilisation des cahiers de liaison permettant un échange d'informations entre les référents du site et le Titulaire du présent accord cadre.

Ces cahiers seront fournis, mis en place par le Titulaire et conservés à l'intérieur du bâtiment concerné par l'accord cadre ; ils seront tenus à la disposition des référents du service PHYDEV, qui pourront le consulter à tout moment.

Les cahiers de liaison seront renseignés à la fois par les représentants du Conseil Départemental et par le personnel de l'entreprise de nettoyage (interlocuteur habituel non œuvrant ou le chef d'équipe qui dirigeront les agents de propreté sur le site).

De plus, le Titulaire devra informer le DEPARTEMENT13 de toutes les difficultés dans l'exécution des prestations.

L'écrit de signalement mentionnera le repère du local concerné, la localisation de la zone affectée, le type d'anomalie constatée (*).

A noter que toute anomalie à caractère urgent devra être signalée tout d'abord au(x) correspondant(s) nettoyage du DEPARTEMENT13 et en cas d'indisponibilité, aux responsables du Service PHyDEV de la Direction des Services Généraux.

Lors des nettoyages complémentaires des sanitaires..., les agents affectés à la maintenance des locaux devront impérativement et obligatoirement consigner leurs passages complétés des horaires d'interventions, sur les feuilles d'émargement apposées dans ces locaux sur le modèle du document figurant en annexe 8 au C.C.T.P.

3.14.2 – Autocontrôle

Le Titulaire doit mettre en place un autocontrôle des prestations de nettoyage conforme aux principes du C.C.T.P.

Le Titulaire doit mettre en place un système automatisé de contrôle des présences sur le site d'emploi qui sera soumis à l'agrément du DEPARTEMENT13 permettant de fournir au donneur d'ordres des reporting réguliers ou à sa demande sur les temps d'activités des personnels d'entretien.

Les méthodes utilisées par le Titulaire pour assurer cet autocontrôle sont librement choisies par celui-ci, sous réserve d'inclure obligatoirement des visites régulières sur sites de ses agents.

La périodicité minimale exigée pour le responsable d'exploitation ou chef de site est hebdomadaire.

A l'issue de ces visites, l'agent d'encadrement doit obligatoirement consigner son passage sur le cahier de liaison (voir chapitre "Suivi quotidien" ci-après). L'absence de notification entraînera des sanctions financières.

L'autocontrôle portera sur la qualité de l'ensemble des prestations réalisées, mais aussi sur la tenue des stocks de produits et de matériels prévus contractuellement, ainsi que sur le respect des procédures internes mises en place.

Dans le cadre des réunions mensuelles, le Titulaire devra communiquer au donneur d'ordre un rapport mensuel faisant état des mesures prises en termes d'autocontrôle et des moyens utilisés (outils informatiques, moyens humains etc.).

Ce rapport devra présenter :

- le recensement des anomalies,
- les actions correctives apportées,
- l'organisation,
- la communication et l'image,
- les protocoles et méthodologies,
- les techniques et la sécurité,
- les plans de progrès adoptés,
- le bilan relatif à la qualité des prestations de nettoyage quotidiennes, annexé d'indicateurs et/ou statistiques.

Nota : Les méthodes d'autocontrôle exposées dans le mémoire que le Titulaire a fourni dans le cadre de la réponse à l'appel d'offres sont contractuelles (sous-critère repris en compte lors du jugement des offres) et leur application doit pouvoir être vérifiable par le DEPARTEMENT13.

3.14.3 – Contrôles hebdomadaires

Les référents du suivi de l'accord cadre procéderont à des vérifications permettant de mesurer le niveau de qualité des prestations. Ces contrôles hebdomadaires permettront d'identifier les points faibles, de juger des dysfonctionnements et des anomalies récurrentes pour faire progresser le service rendu par le titulaire. A partir de ces résultats, le titulaire fournira un bilan régulier des prestations.

Les non-conformités relevées au moment des contrôles hebdomadaires effectués devront faire l'objet d'actions correctives. A défaut, des pénalités prévues en annexe 1 au C.C.A.P seront appliquées.

3.14.4 – Suivi obligatoire du personnel titulaire sur site, des suppléants, des remplaçants, de l'exécution des prestations, des anomalies avec obligation de transmission de leurs traitements au DEPARTEMENT13

La surveillance des prestations courantes sera assurée par autocontrôle de l'entreprise. Le titulaire devra sur demande de la personne publique transmettre mensuellement par courriel une fiche de contrôle détaillant les mesures prises ainsi que les fréquences de passage des encadrants et l'organisation mise en œuvre pour l'autocontrôle.

A la fin de chaque mois, le Titulaire devra communiquer au donneur d'ordre un rapport mensuel faisant état des mesures prises en termes d'autocontrôle et des moyens utilisés (outils informatiques, moyens humains...).

Ce rapport devra présenter :

- le recensement des anomalies, des dysfonctionnements,
- les actions correctives apportées,
- les plans de progrès adoptés,
- le bilan relatif à la qualité des prestations de nettoyage quotidiennes et ponctuelles, annexé d'indicateurs et/ou statistiques.

Dans le cas des absences de production et de transmission de ces documents obligatoires dans le suivi de l'exécution de l'accord cadre, au donneur d'ordre, le prestataire se verra appliquer des pénalités au constat.

Nota : Les méthodes d'autocontrôle exposées dans le mémoire que le Titulaire a fourni dans le cadre de la réponse à l'appel d'offres sont contractuelles (sous-critère pris en compte lors du jugement des offres) et leur application doit pouvoir être vérifiable par le Conseil Départemental.

3.14.5 – Contrôles contradictoires

La présence du titulaire sera obligatoire et il sera informé de la date et du lieu du rendez-vous par le DEPARTEMENT13. Si le titulaire refuserait, négligerait ou serait empêché de participer aux réunions ou aux visites, celles-ci se dérouleront sans lui.

ARTICLE 4 – EVACUATION DES DECHETS

Le Titulaire est responsable de la bonne évacuation des déchets durant l'exécution de ses prestations

4.1 – Déchets produits dans le cadre de l'activité du titulaire

Le Titulaire procédera à ses frais et avec ses propres moyens à la collecte, au stockage, au transport et au traitement des déchets issus des activités de nettoyage exécutées par son personnel. La gestion de ces déchets devra s'effectuer en conformité avec le cadre réglementaire en la matière, notamment en ce qui concerne les déchets identifiés comme dangereux dans le décret n°2002-540 du 18 avril 2002.

Aucun déchet du Titulaire, qu'il soit sous forme liquide ou solide, ne devra être stocké.

Les eaux de lavage résultant des opérations de mise en propreté des locaux composant les prestations, seront rejetées exclusivement dans les vidoirs présents dans différentes zones du bâtiment. Aucun vidage ne sera toléré dans les lavabos, éviers, réceptacles, douches, toilettes.

4.2 – Déchets produits par le fonctionnement de la collectivité

Les poubelles destinées aux déchets courants sont à vider dans des sacs poubelles biodégradables et à déposer dans les containers à la fin des interventions de nettoyage, pour collecte par un prestataire privé du service PHyDEV.

Les déchets courants sont contenus dans :

- les poubelles de bureau (tri sélectif dans une perspective de mise en place),
- les poubelles des locaux de détente, tisanerie et denrées alimentaires,
- les poubelles en inox situées dans des locaux communs,
- les poubelles extérieures (parvis, jardin de lecture...),
- les poubelles du parking,
- les cendriers extérieurs,
- les déchets d'hygiène féminine déposés dans les réceptacles spécifiques placés dans les WC réservés aux femmes ;
- les déchets "divers" issus des activités à l'intérieur du site, tels que les emballages en carton, palettes. Ceux-ci doivent être conditionnés et acheminés vers les points de collecte.

Il est à noter que les consoles pour la collecte sécurisée du papier n'est plus assurée par le prestataire.

L'évacuation des déchets courants devra être effectuée immédiatement après la fin des vacations. Aucun entreposage de sac, même de manière temporaire, ne sera toléré dans les locaux, circulations et monte-charges.

En ce qui concerne les déchets produits sur le site par les services du site des ABD, le Titulaire devra orienter l'acheminement de ceux-ci vers le point de collecte dédié.

Dispositif interne en vigueur sur le site depuis fin 2020

Collecte

Le volume des conteneurs à ordures ménagères aux Archives et Bibliothèque Départementales de Marseille est adapté à la production du site (manifestations, évènements, réception de public.... organisés in situ). La collecte a lieu 5 fois par semaine le matin. Le prélèvement est effectué par un prestataire privé du service PHyDEV.

Emplacement des conteneurs au sein du site

Les conteneurs sont stockés à l'entrée de l'aire de livraisons et du garage des unités mobiles, rue Peyssonnel.



Gestion par le prestataire de nettoyage

Desux référents, dont un en suppléance, sont désignés pour la gestion de déchets (la manipulation, la sortie des containers le matin, le retour des conteneurs vides jusqu'à la zone de stockage des "conteneurs à poubelles" après collecte).

- poubelles de tri sélectif,
- conteneurs à ordures assimilées aux déchets ménagers,

Le Titulaire devra doter son personnel des équipements nécessaires et adaptés. Il devra notamment lui fournir des chariots pourvus de deux sacs, permettant de collecter de façon séparée les déchets recyclables (sac de couleur) des déchets non-recyclables (sac noir).

Les conditions du tri sélectif mis en place sur le site des Archives et Bibliothèque Départementales de Marseille peuvent évoluer. Le Titulaire devra impérativement s'adapter à ces changements.

4.3 – Evacuation des déchets autres que les déchets « papier » destinés au recyclage

Préalablement à toute opération de nettoyage, le Titulaire assurera quotidiennement :

- la collecte des déchets courants, d'hygiène féminine et divers ;
- leur mise en sacs ;
- le transport des sacs jusqu'aux «conteneurs à poubelles».

4.4 – Gestion des déchets dans le cadre de crise sanitaire

Les déchets à usage unique (masques chirurgicaux, FFP2..., gants, lingettes, essuie-mains, mouchoirs...) sont à jeter dans un **double sac poubelle**, à conserver **24 heures dans un espace clos** réservé à cet effet avant élimination dans la filière ordures ménagères.

Pour prévenir le risque sanitaire et environnemental, les consignes à suivre et à respecter impérativement pour jeter les masques, lingettes et gants, mouchoirs, sont les suivantes à savoir :

- Ces déchets doivent être jetés dans un sac poubelle dédié, résistant et disposant d'un système de fermeture fonctionnelle. **En aucun cas dans les toilettes.**
- Lorsqu'il est rempli, ce sac doit être soigneusement refermé, puis conservé 24h00.
- Après 24h00, ce sac doit être jeté dans un sac poubelle doublé à ordures ménagères.
- Ces déchets ne doivent en aucun cas être mis dans les dispositifs des déchets recyclables (emballages, papiers, cartons, plastiques, palettes).

ARTICLE 5 – REUNIONS

Le titulaire assurera également un suivi de chantier efficace par l'établissement d'un rapport d'activité qui sera présenté et analysé lors de réunions organisées par le PHyDEV, (les date et heure de la première réunion seront décidées à la prise de l'accord cadre, la programmation des réunions suivantes sera définie à l'issue de chaque réunion).

A l'issue de ces réunions, un rapport pourra être rédigé, il pourra comporter :

- Les doléances entre les actions correctives entreprises
- Les indicateurs qualité des évaluations : référentiel d'évacuation des prestations en obligation de résultats
- Les statistiques des contrôles pour les prestations
- Les rapports des différents audits réalisés et les résultats d'autocontrôles
- Les axes de progrès permettant d'améliorer la qualité des prestations

5.1 – Réunion périodique

Les représentants du DEPARTEMENT13 et du Titulaire organiseront des réunions de coordination afin d'adapter au mieux la réalisation des prestations aux besoins du site et de figer des planifications.

Des réunions exceptionnelles pourront être organisées autant que de besoin.

Ces réunions dresseront le bilan quantitatif et qualitatif des prestations et fixeront les améliorations à apporter.

Un compte-rendu de ces séances de travail sera établi et communiqué au Titulaire dans un délai de 10 jours ouvrés.

5.2 – Réunion mensuelle

Participants :

Titulaire : responsable d'exploitation, chef de site, chef d'équipe semi-ouvreur

DEPARTEMENT13 : Responsables du suivi des prestations et de l'exécution de l'accord cadre.

Ordre du jour :

Analyse des résultats de contrôle.

Planification d'opérations.

Détermination des plans d'actions curatifs et préventifs.

Bilan de l'autocontrôle du Titulaire

Détermination des pénalités éventuelles.

5.3 – Réunion d'exploitation trimestrielle

Participants :

Titulaire : responsable administratif et financier, responsable d'exploitation, chef de site,

DEPARTEMENT13 : Responsables du suivi des prestations et de l'exécution de l'accord cadre, cadre administratif du PHyDEV

Ordre du jour :

Analyse des résultats de contrôle.

Point sur le respect des procédures

Point sur les résultats des plans d'action

5.4 – Réunion bi-annuelle

Participants :

Titulaire : Interlocuteur non œuvrant, chef de site.

DEPARTEMENT13 : Responsables du suivi des prestations et de l'exécution de l'accord cadre, Service PHyDEV, Représentants utilisateurs des locaux.

Ordre du jour :

Points sur l'exécution des prestations.

Points sur les actions de progrès (*) proposées par le Titulaire et les résultats obtenus

Evolutions contractuelles.

(*) Plan de progrès : Le Titulaire proposera des actions de progrès permettant des gains de productivité de la qualité de la prestation telles que :

-communication, image

-organisation

-protocoles et méthodologies

-technique et sécurité

-relations humaines

-améliorations techniques

ARTICLE 6 – SECURITE

6.1 – Plans de prévention

Conformément à la réglementation en vigueur, il sera mis en place un plan de prévention dès le début de l'exécution des prestations de l'accord cadre, contenant les mesures à respecter pour prévenir les risques liés aux interférences des activités, des installations et des matériels ainsi que toutes les consignes particulières de sécurité édictées par la collectivité. Il reprendra l'ensemble des mesures (sécurité, accès aux locaux, horaires, méthodes de travail, balisage, formation de la personne) applicable au site.

Un plan de prévention spécifique sera établi par la collectivité pour les opérations de nettoyage spécialisé, traitements spécifiques, le lavage des surfaces vitrées.

La collectivité imposera l'arrêt immédiat des prestations, sans mise en demeure préalable, dans les situations de danger grave mettant en cause la sécurité des biens et des personnes.

Le Titulaire devra se rendre aux inspections et aux réunions de coordination organisées par le donneur d'ordre. Il pourra également les susciter s'il estimera nécessaire pour la sécurité de son personnel. Ces réunions permettront notamment d'actualiser le plan de prévention.

6.2 – Document unique/analyse des risques professionnels

Conformément aux dispositions du décret 2001-1016 du 5 novembre 2001, le Titulaire devra posséder son document unique d'évaluation des risques professionnels qui recense les risques professionnels liés à ses activités et les mesures préventives pour pallier ces risques.

Le Titulaire prendra à ses frais et sous sa responsabilité toutes dispositions utiles pour garantir la protection des usagers, de l'environnement de son personnel.

Le Titulaire devra donner les consignes de sécurité et de secours à ses salariés. Il s'engagera à procéder à la surveillance et à l'entretien préventif et systématique, tels que décrits dans le présent cahier de charges, selon les règles de l'art.

Le titulaire s'engagera à avoir réalisé l'évaluation des risques pour la sécurité et la santé des travailleurs conformément à l'article R. 4121-1 DU Code du Travail, pour son personnel en incluant l'analyse des risques chimiques (risques liés au stockage, au reconditionnement et à l'utilisation suivant la nature du produit).

De manière générale, le titulaire se conformera à l'ensemble des obligations légales et réglementaires relatives à la sécurité et à la santé du personnel affecté à l'exécution de l'accord-cadre subsequent.

6.3 –Prévention des opérations

Le Titulaire devra organiser son intervention pour que les prestations ne soient pas la cause d'un danger et n'entraînent que le minimum de gêne pour les agents départementaux, les usagers, les visiteurs, les piétons, etc.

Il devra prendre toutes les mesures de sécurité et de signalisation indispensable et, le cas échéant, se conformer strictement aux ordres des responsables de la collectivité lui prescrivant les mesures à adopter.

Tous les signaux utilisés devront être rélectorisés et satisfaire aux prescriptions de l'Instruction Interministérielle sur la signalisation routière du 22 octobre 1963.

La responsabilité du Titulaire restera pleine et entière, sans qu'il ne puisse arguer du fait qu'aucune recommandation ne lui ait été faite. Les arrêts éventuels de prestation pour les causes indiquées ne modifieront en aucun cas les délais d'exécution, s'il est établi que ce danger vient du fait du Titulaire.

Le Titulaire sera seul responsable tant du fait de ses agents, que pour eux-mêmes envers les tiers, de l'inobservation de toutes les ordonnances locales existantes concernant les mesures de précaution à prendre sur les abords et espaces extérieurs.

6.3.1 – Mise en place du balisage

Pour toute intervention, le Titulaire met en place sous sa responsabilité tout balisage au sol permettant de neutraliser efficacement la zone dangereuse et d'empêcher l'accès des personnes. Ce balisage devra être mis en place pour les interventions internes et externes aux bâtiments. Ses opérateurs devront veiller à ce que toutes les mesures de sécurité et de protection sont respectées.

ARTICLE 7 – CONTROLE QUALITE DES PRESTATIONS DE NETTOYAGE “AU QUOTIDIEN”

7.1 –Contrôle qualité périodique

Le contrôle Qualité périodique est une mesure de la qualité du nettoyage, réalisée périodiquement sur un échantillon de locaux choisi par le DEPARTEMENT13 faisant l'objet d'une prestation “au quotidien”.

La qualité du nettoyage est mesurée à partir des grilles de contrôle jointes en annexes 5a et 5b du présent C.C.T.P. (une fiche de contrôle doit être établie pour chaque local contrôlé).

L'obligation de résultat est atteinte si tous les locaux contrôlés obtiennent les niveaux de qualité requis; les locaux sont alors déclarés "conformes". Dans le cas contraire, ils sont déclarés "non-conformes".

Le contrôle Qualité périodique est effectué par un représentant du DEPARTEMENT13, en présence d'un représentant du Titulaire (contrôle contradictoire).

7.2 –Élément de contrôle

On entend par élément de contrôle tout équipement intégrant la zone et dont le niveau de propreté requis est défini dans le présent C.C.T.P.

Exemples : Sols ; Portes ; Miroirs ; Sièges.

7.3 –Critères qualité de contrôle d'un élément

On entend par critère de contrôle, le mode d'évaluation à subir par l'élément à contrôler.

Exemples : Empoussièrement ; Déchets ; Tâches.

7.3.1 – seuil d'acceptabilité

On entend par seuil d'acceptabilité, la valeur limite admissible du critère de contrôle considéré.

7.3.2 – coefficient de pondération

Ce coefficient permet de différencier un élément de contrôle ou un critère selon l'importance relative accordée à celui-ci quant à ses exigences en matière de propreté (valeur de 1 à 3).

7.3.3 – grille de contrôle

Il s'agit d'un document permettant de :

- saisir les résultats de contrôle,
- noter la zone en fonction des modalités établies.

7.3.4 – population de contrôle

La population de contrôle est l'effectif des zones contrôlables dans le lot.

On entend par lot, l'ensemble des zones de contrôle composant tout ou partie de un ou plusieurs bâtiments. Le lot définit la "population de contrôle". Cette population de contrôle sera constituée de la liste des locaux jointe au DCE.

7.3.5 – échantillon de contrôle

L'échantillon de contrôle correspond aux zones prélevées dans la population de contrôle et destinées à fournir une information sur la population. L'échantillon de contrôle comportera des locaux dans l'ensemble des étages et bâtiments de l'HD13. L'étage ou le bâtiment sera choisi systématiquement par le donneur d'ordre.

7.3.6 – échantillonnage de contrôle

L'échantillonnage de contrôle est un prélèvement d'échantillon de contrôle.

7.3.7 – plan d'échantillonnage

Procédure selon laquelle on prélève un ou plusieurs échantillons.

7.3.8 – niveau de qualité souhaité (NQS)

Niveau de qualité correspondant aux exigences « Qualité Client ».

7.3.9 – système de contrôle de résultat

C'est un ensemble de procédures de contrôle définissant les moyens de vérifier si les résultats sont conformes aux objectifs fixés.

7.3.10 – niveau requis

Le niveau requis correspond aux objectifs exigés et nécessaires mentionnés dans le manuel de référence.

7.3.11 – niveau atteint

Le niveau atteint correspond aux résultats obtenus après dépouillement des grilles de contrôle.

7.4 – Définitions spécifiques (critères de contrôle)

7.4.1 – Poussières

On entend par poussières, toutes les particules d'une granulométrie telle, qu'on ne peut les ramasser manuellement, mais qui sont facilement éliminables par balayage, aspiration ou essuyage.

La quantification des poussières se fera par frottis comparé à l'échelle de Bacharach (sur les surfaces de meublants...).

Procédure : Le frottis consiste à prélever par frottement, à l'aide d'un tissu blanc d'essuyage (exemple KLEENEX), sur une surface de 100 cm², les salissures non adhérentes et de comparer le spectre obtenu à l'échelle des gris (échelle de BACHARACH ci-après) pour lui attribuer une valeur comprise entre 0 et 9.

7.4.2 – Déchets, détrit

On entend par déchet, tout objet solide ou pâteux, déformable ou non, de toute nature, susceptible de joncher les surfaces ou équipements. Sont considérés comme déchets : papiers, textiles, métaux, verres, déchets alimentaires, adhésifs, scotchs (sol et surfaces), autocollants, matières collantes, toiles d'araignées, etc.

La quantification des déchets sera contrôlée, quelle que soit la nature des ou équipements sur une surface de référence définie.

7.4.3 – Tâches

On entend par tâches, les salissures adhérentes de toute nature (maigres ou grasses) à l'exception de toute dégradation irréversible (brûlures de cigarettes, rayures, poinçonnements, décolorations de surfaces occasionnées par divers produits autres que ceux utilisés pour le nettoyage).

De manière plus générale, le contrôleur s'assurera que les taches en présence sont susceptibles de disparaître avec les produits traditionnels mis en œuvre pour les opérations de nettoyage.

On entend aussi par taches : les traces de colle, les spectres de gomme à mâcher résultant d'un grattage, les gommes à mâcher.

7.4.4 – Coulures sèches

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

7.4.5 – Traces de doigt

On entend par traces de doigts, toutes traces grasses laissées par toute ou partie de la main :

- la marque d'un doigt = une trace de doigts
- la marque d'une paume = une trace de doigts

7.4.6 – Traces résiduelles de lavage, de raclette, salissures, dépôts graisseux et autres traces ou taches

On entend par traces résiduelles de lavage, de raclette toutes traces résultant d'une opération de lavage ou d'essuyage humide, observées après séchage de la surface, salissures adhérentes de toute nature (maigres ou grasses) à l'exception de toute dégradation irréversible (rayures, poinçonnements, décolorations de surfaces occasionnées par divers produits autres que ceux utilisés pour le nettoyage, etc.)

On entend aussi par taches : les traces de colle, de scotch, les spectres de gomme à mâcher résultant d'un grattage, les gommes à mâcher. De manière plus générale, le contrôleur s'assurera que les taches en présence sont susceptibles de disparaître avec les produits traditionnels mis en œuvre pour les opérations de nettoyage.

7.4.7 – Traces de tartre

On entend par traces de tartre, tout voile ou traces d'origine calcaire laissés par le passage de l'eau après évaporation.

7.4.8 – Brillance

On entend par brillance, le phénomène qui caractérise la réflexion d'une source lumineuse sur une surface plane.

La brillance sera relevée sur les sols durs thermoplastique ayant reçu, pour des questions de facilité d'entretien et d'esthétique, une protection préalable par dépôt d'un film acrylique et dont le détachage nécessite la mise en œuvre de méthodes « spray et lustrage ».

7.4.9 – La présence de toile d'araignées, d'insectes, d'excréments de volatiles

7.4.10 – La rupture d'approvisionnement des accessoires sanitaires (consommables, produits d'hygiène, pastilles chlorées, désodorisants, absence de sacs poubelles) et des distributeurs de solution hydro alcoolique (SHA)

7.4.11 – Les odeurs

7.5 – Documents de référence applicables

Norme NF X 50-794 : Système de contrôle de résultat sur site.

7.6 – Découpage des familles

On entend par famille, un regroupement de locaux de même nature, ou même fonction ayant des exigences similaires en matière de qualité de nettoyage.

Famille A	Blocs sanitaires, douches et vestiaires <i>Bio nettoyage</i>
Famille AB	Abords directs du bâtiment (zone voirie et angles du bâtiment) (<i>Désinfection</i>)
Famille AT	Ateliers
Famille ASC	Ascenseurs/monte-charges <i>Bio nettoyage</i>
Famille B	Bureaux Direction (6) <i>Bio nettoyage</i>
Famille B1	Bureaux et assimilés - revêtement moquette
Famille B2	Bureaux et assimilés - tout revêtement sol dur <i>Bio nettoyage</i>
Famille C	Circulations - pierre de lave <i>Bio nettoyage</i>
Famille C1	Circulations - revêtements thermoplastique, dalle vinyll, sol dur <i>Bio nettoyage</i>
Famille C2	Circulations escaliers issues de secours
Famille CMAG	Circulations des magasins
Famille D	Locaux détente/zone de distribution automatique <i>Bio nettoyage</i>
Famille E	Zones publiques - Salles de lecture, de consultations, d'actualité
Famille E1	Zones publiques - Salles d'Exposition <i>Bio nettoyage</i>
Famille E2	Autres zones publiques <i>Bio nettoyage</i>
Famille F	Magasins, locaux de stockage, archives et locaux d'entretien
Famille G	Zones de stationnement souterraine
Famille JL	Jardin de lecture
Famille MAG 1	Magasins 1
Famille MAG 2	Magasins 2
Famille MAG 4	Magasins 4
Famille MAG FROID	Magasins froid
Famille P	Parvis
Famille POUB	Local conteneurs
Famille POUB 1	Local poubelles - lavage et désinfection des containers
Famille QUAI	Quai
Famille VEHICULES ARCH	Véhicule ARCHIVOBUS (1)
Famille VEHICULES BIBL	Véhicules BIBLIOBUS (3)

7.6.1 – Les sols

Surface de référence de contrôle :

Les sols sont contrôlés sur une surface de référence précisée sur les fiches de données qualitatives.

- Si la surface de la zone à contrôler est supérieure à celle indiquée, le contrôleur délimite arbitrairement une surface équivalente et y effectue le contrôle.
- Si la surface de la zone est inférieure à celle indiquée, le contrôle s'effectue sur la totalité de la surface.

Nota : Pour les zones escaliers :

Surface de référence du sol = palier de référence + l'ensemble de marches, quel que soit leur nombre, permettant d'accéder au palier supérieur par rapport au palier de référence.

Critères de contrôle :

Les sols sont contrôlés selon les critères suivants :

a) Déchets

La quantification de déchets est contrôlée quelle que soit la nature du sol.

Le contrôleur effectue un comptage visuel sur la surface de référence.

Résultat \leq Seuil \rightarrow Note = 1

Résultat $>$ Seuil \rightarrow Note = 0

Les notes 0 ou 1 sont reportées dans la grille de contrôle

b) Empoussièrement

Le niveau d'empoussièrement est contrôlé sur tous types de sols lisses et durs.

Moyen de mesure : Moyenne de 2 relevés au « Bassoumètre ». Une distance d'au moins 1 m sera observée entre les 2 points de prélèvement.

Résultat \leq Seuil \rightarrow Note = 1

Résultat $>$ Seuil \rightarrow Note = 0

Les notes 0 ou 1 sont reportées dans la grille de contrôle.

c) Taches ou salissures adhérentes

La quantification des taches est contrôlée quelle que soit la nature du sol.

Le contrôleur effectue un comptage visuel sur la surface de référence.

Résultat \leq Seuil \rightarrow Note = 1

Résultat $>$ Seuil \rightarrow Note = 0

Les notes 0 ou 1 sont reportées dans la grille de contrôle.

d) Brillance

La quantification de la brillance sera strictement contrôlée sur les revêtements thermoplastiques ou assimilés.

Moyen de mesure : Brillancemètre (angle d'incidence 60°). Moyenne de 10 points de mesure par zone. Les points de mesure seront distants d'au moins 50 cm les uns des autres.

Résultat \leq Seuil \rightarrow Note = 1

Résultat $>$ Seuil \rightarrow Note = 0

Les notes 0 ou 1 sont reportées dans la grille de contrôle

Le Titulaire devra décrire le système de contrôle interne et le joindre à son offre.

7.6.2 – les parois horizontales, obliques ou verticales

De manière générale on considère toutes les surfaces horizontales, verticales ou obliques, quelle que soit leur nature, autres que celles composant les éléments spécifiques cités.

a) Classification des parois

Les parois sont classées en 3 groupes (groupe 1, 2 ou 3) suivant l'importance à accorder en matière de qualité de nettoyage, leur facilité d'entretien ou d'accès, leur fonctionnalité.

Un seuil d'acceptabilité différent peut être affecté aux éléments des différents groupes suivant la fonction du local.

b) Composition des groupes

Ces groupes sont composés des différents éléments listés aux annexes 5a et 5b du présent C.C.T.P.
A noter que pour le matériel informatique, les écrans et les claviers ne sont pas à entretenir.

Nota groupe 3 :

Les vitres à prendre en compte en obligations de résultat sont:

Les portes vitrées (y compris les 2 vantaux latéraux)

Les cloisons vitrées

Les miroirs

Les gardes corps translucides

Les vitrines

Les guichets

Les équipements de protections vitrés installés (banque d'accueil...)

c) Critères de contrôle

Les surfaces horizontales, obliques ou verticales sont contrôlées selon les critères suivants :

Déchets :

Le contrôleur effectue un comptage visuel sur la surface de référence.

Empoussièrément :

Le contrôleur effectue un frottis qu'il compare à l'échelle de Bacharach.

Taches :

Le contrôleur effectue un comptage visuel sur la surface de référence.

Traces de doigts :

Le contrôleur effectue un comptage visuel sur la surface de référence.

d) Surface de contrôle

Chaque surface de contrôle doit impérativement avoir une aire \leq à 1m^2 (dans le cas où la largeur de l'élément de contrôle est inférieure à 10cm on prendra 1 mètre linéaire d'évaluation), tous les critères de contrôle sont évalués à l'intérieur de cette surface.

e) Hauteur de contrôle

Pour toutes les familles de locaux, la hauteur maximum de contrôle de tous les éléments composant ces familles est égale à 3 mètres.

f) Modalités de contrôle

Dans la zone de contrôle considérée, le contrôleur procédera au contrôle du nombre de parois horizontales et / ou obliques mentionnés sur la grille de contrôle.

Toutes les parois verticales, horizontales ou obliques devront être bien distinctes les unes des autres.

Le choix des éléments, et donc de leur groupe d'appartenance, reste à l'initiative du contrôleur.

g) Seuils d'acceptabilité

Le contrôleur vérifiera chaque critère de contrôle sur la surface de référence et les comparera avec le seuil défini.

Résultat \leq Seuil \rightarrow Note = 1

Résultat $>$ Seuil \rightarrow Note = 0

Les notes 0 ou 1 sont reportées dans la grille de contrôle.

7.6.3 – les éléments spécifiques

Un contrôle systématique de chaque élément spécifique contenu dans la zone de contrôle est effectué.

Nota : Dans une zone de contrôle comprenant plusieurs éléments spécifiques de même nature, un seul élément est contrôlé. Celui-ci est choisi arbitrairement par le contrôleur.

La liste de ces éléments spécifiques, leurs critères de contrôle et seuils d'acceptabilité correspondants sont repris dans les annexes 5a et 5b du présent document.

Chaque élément sera contrôlé suivant les critères définis et les résultats seront comparés aux différents seuils.

Résultat \leq Seuil \rightarrow Note = 1

Résultat $>$ Seuil \rightarrow Note = 0

Les notes 0 ou 1 sont reportées dans la grille de contrôle

7.7 – Procédures de contrôle, de notation et d'acceptation

7.7.1 – préambule

Les infrastructures de l'accord cadre de nettoyage sont composées de zones appartenant chacune à une famille de locaux.

L'ensemble des zones composant le lot définit la population de contrôle.

(population de contrôle : voir plan d'échantillonnage).

7.7.2 – échantillon de contrôle

L'échantillon de contrôle est défini au paragraphe « plan d'échantillonnage ».

Le plan de contrôle est un plan de type simple avec un NQS 10 (Niveau de Qualité Souhaité), conforme à la norme NF X 50-794.

7.7.3 – périodicité des cycles de contrôle

Le contrôle de l'échantillon sera effectué à fréquence mensuelle.

Les contrôles des zones constituant l'échantillon seront répartis sur la totalité du mois.

7.7.4 – plage horaire de contrôle

Les contrôles de zone seront effectués le matin, à la fin des vacances, sauf pour les locaux de la famille A (sanitaires) où les contrôles pourront s'effectuer jusqu'à 17h00.

7.7.5 – modalités de contrôle

Les contrôles des zones composant l'échantillon seront aléatoires, contradictoires, et répartis dans le mois.

Le déclenchement de ces contrôles est à l'initiative du DEPARTEMENT13.

Les dates et heures de contrôle seront communiquées par le DEPARTEMENT13 au Titulaire 24 heures avant le contrôle.

Le tirage au sort des zones à contrôler sera effectué par le DEPARTEMENT13, le jour du contrôle, et juste avant le départ sur le site.

En l'absence du Titulaire, les contrôles seront effectués par les seuls agents du DEPARTEMENT13, sans contestation possible de celui-ci, quant aux résultats de contrôle.

Nota : Le DEPARTEMENT13 se réserve le droit de contrôler 10% de l'échantillon de contrôle de manière inopinée (*).

(*) : on entend par contrôle de zones en inopiné, le choix arbitraire de zones imposées par le DEPARTEMENT13.

7.7.6 – procédures de contrôle du lot

On entend par lot, l'ensemble des zones de contrôle composant tout ou partie de un ou plusieurs bâtiments. Le lot définit la "population de contrôle".

a) Détermination des zones de contrôle

Les zones à contrôler seront décidées par un tirage au sort effectué le jour du contrôle.

Règles à observer pour le tirage au sort :

Tout tirage au sort portera sur l'intégralité des zones constituant la population de contrôle du lot.

Le nombre de zones tirées au sort, par bâtiment, reste à l'initiative du DEPARTEMENT13.

Le nombre de zones tirées au sort, par journée de contrôle, reste à l'initiative du DEPARTEMENT13.

Toute zone tirée au sort sera impérativement contrôlée.

Les zones contrôlées journalièrement seront réinjectées dans le lot pour les tirages suivants.

Le nombre de zones contrôlées dans le mois devra être égal à l'échantillon de contrôle.

Si le quota de contrôle inopiné n'est pas utilisé, celui-ci sera contrôlé aléatoirement.

b) Préparation des grilles de contrôle

Le tirage au sort effectué, le contrôleur préparera l'ensemble des grilles de contrôle pour toutes les zones à contrôler, sur lesquelles il mentionnera :

- le repère de la zone
- les date et heure de contrôle
- le nom du contrôleur désigné.

Ces grilles ainsi établies seront classées suivant un itinéraire de contrôle optimisé, limitant les déplacements inutiles.

c) Opération de contrôle d'une zone

On entend par zone, le volume d'un local ou partie de local dont la surface au sol aura été préalablement définie. Chaque zone sera identifiée en vue de faciliter le tirage au sort du contrôle et la localisation de celle-ci sur site. A l'intérieur du volume de la zone, se trouvent tous les éléments spécifiques ou non qui seront contrôlés.

Dans la zone considérée, le contrôleur procédera au contrôle de tous les éléments listés sur la grille et faisant partie intégrante de la zone contrôlée.

La note de chaque élément de contrôle (0 ou 1) sera attribuée suivant les critères d'admissibilité définis pour le lot.

Règles à observer pour les éléments de contrôle :

- Si plusieurs éléments de même nature se trouvent dans la zone, un seul d'entre eux sera contrôlé, celui-ci sera choisi arbitrairement par le contrôleur.
- Lorsqu'un ou plusieurs éléments contenus dans la zone ne sont pas contrôlés pour des raisons diverses, ils obtiendront automatiquement la note 1.
- Si un élément mentionné dans la grille ne figure pas dans la zone de contrôle, aucune note ne lui sera attribuée, la ligne correspondant à cet élément sur la grille sera barrée.

d) Procédure de notation de zone

A - Dans la zone considérée, procéder au contrôle et à la notation de chaque élément constitutif de la zone.

B - Reporter ces notes (0 ou 1) sur la grille de contrôle dans les cases réservées à cet effet.

C - Compléter la colonne « note coefficientée ».

D - Effectuer les totaux

A = Somme des coefficients des éléments présents dans la zone

B = Somme des notes coefficientées objet du contrôle

E - Notation de la zone

Effectuer le quotient B / A

F - Résultat du contrôle de zone

Comparer la valeur du quotient B / A au seuil d'acceptabilité de la zone (valeur mentionnée sur la grille)

$B / A \geq \text{Seuil}$ → Contrôle = 1 (bon)

$B / A < \text{Seuil}$ → Contrôle = 0 (mauvais)

7.7.7 – acceptation ou refus du lot

En fin de mois, lorsque toutes les zones représentant l'échantillon de contrôle du lot sont notées, procéder au comptage des zones ayant obtenu une note 0 et comparer le total obtenu par rapport aux défauts tolérés donnés par le NQS adopté.

Si nombre de défauts de zones \leq Seuil → Lot accepté

Si nombre de défauts de zones $>$ Seuil → Lot refusé

7.7.8 – suites à donner à l'issue des contrôles

Ces calculs sont à réaliser en fin de cycle de contrôle.

(Après le contrôle de l'échantillon.)

a) Indice de Propreté Général = IPG

$\text{IPG} = (\text{somme (note de zone / seuil d'acceptabilité)}) / 50$

Cet indice reflète le niveau de propreté général du lot.

IPG $<$ 1 Qualité réelle moyenne $<$ Qualité attendue

IPG = 1 Qualité réelle moyenne = Qualité attendue

IPG $>$ 1 Qualité réelle moyenne $>$ Qualité attendue

Cet indice est calculé dans tous les cas.

b) Indice de Refus = IR

$\text{IR} = \text{somme} ((\text{note de zone} < \text{seuil d'acceptabilité}) / \text{seuil d'acceptabilité}) / (\text{nombre de zones} < \text{seuil d'acceptabilité})$

Cet indice n'est calculé que dans le cas où le lot est refusé.

Il ne concerne que les zones refusées lors du contrôle.

Il reflète l'écart entre la qualité réelle et la qualité attendue pour ces zones en défaut.

IR toujours $<$ 1.

c) Contrôle de zone inacceptable

Toute zone contrôlée qui obtient un résultat inférieur à **0,35** devra dans un délai de 24 heures être remise en état à la charge de l'entreprise.

A la suite de cette remise en état, un contrôle contradictoire aura lieu.

Si la note obtenue de ce nouveau contrôle est inférieure au seuil, une pénalité financière forfaitaire sera appliquée d'un montant de 150 € HT

Nota : La note obtenue lors de ce nouveau contrôle n'entrera pas en compte dans l'échantillonnage de contrôle mensuel.

d) Exemple de calcul

Supposons un lot avec un échantillon de contrôle de 5 zones.

Le défaut de zones admissibles est d'une zone.

Notes des zones contrôlées et seuil d'acceptabilité correspondant :

0.75 / 0.81 / 0.64 / 0.78 / 0.32

0.70 / 0.70 / 0.75 / 0.75 / 0.70

Dans ce cas :

$$\text{IPG} = \frac{0.75}{0.70} + \frac{0.81}{0.70} + \frac{0.64}{0.75} + \frac{0.78}{0.75} + \frac{0.32}{0.70} \quad / 5 = 0.92$$

$$\text{IR} = \frac{0.64}{0.75} + \frac{0.32}{0.70} \quad / 2 = 0.66$$

De plus la zone ayant obtenu la note 0.32 devra être remise en état dans un délai de 24 heures.

g) Suite à donner en cas de refus de lot

Si le lot est refusé, une pénalité est attribuée suivant les valeurs des indices I.P.G. (Indice de Propreté Générale) et I.R. (Indice de Refus).

Le montant de cette pénalité peut varier de 1 à 5 % (selon annexe 1 au C.C.A.P : définition du malus d'après les indices de propreté).

Cette pénalité s'applique sur le montant du forfait mensuel des prestations à obligation de résultat.

Exemple de calcul de pénalité :

L'exemple de calcul du paragraphe fait ressortir :

- un Indice de Propreté Général de 0,92
- un Indice de Refus de 0,66.

Le point de rencontre de ces deux indices sur l'annexe 1 est situé dans la zone de pénalité équivalente à - 5 % du montant du forfait mensuel des prestations à obligation de résultat. Par conséquent, le montant de la pénalité applicable est équivalent à - 5 % du forfait mensuel des prestations à obligation de résultat.

7.8 – Plan d'échantillonnage

Plan d'échantillonnage sur les bases d'un plan simple type NQS 10.

Les contrôles mensuels seront répartis quotidiennement et feront d'un tirage au sort dans les conditions précitées. Le DEPARTEMENT13 se réservera le droit de choisir au préalable l'étage ou la zone de contrôle de façon à balayer au cours du mois l'ensemble des secteurs du bâtiment. Le tirage au sort se fera au sein de cet étage ou cette zone.

ARTICLE 8 – CONTROLE QUALITE DES VITRES

8.1 – Détail des ouvrages, fréquences et surfaces

Les ouvrages concernés sont listés pour le présent accord cadre au niveau du BPU. La fréquence est fixée dans le Bordereau du Prix Unitaire sur l'ensemble des vitrages mais des prestations de nettoyage ponctuel pourront être commandées en fonction des besoins.

8.2 – Prestations attendues

Entretien des encadrements, des grilles et des fenêtres

L'opération consiste à nettoyer les encadrements, grilles et fenêtres, sur une ou deux faces.

Entretien de la vitrerie, des huisseries et des brises soleil

L'opération consiste à nettoyer les vitres fixes et mobiles, sur une ou deux faces, les encadrements y compris les rainures et les brises soleil.

Par vitrerie extérieure, il faut comprendre l'ensemble des ouvertures (fenêtres et portes vitrées) situées sur toutes les façades.

Par vitrerie intérieure, il faut comprendre l'ensemble des vitres situées à l'intérieur du bâtiment (séparation de bureaux, portes vitrées, fenêtres...).

L'ensemble sera jugé lorsque toutes les surfaces seront uniformément transparentes et exemptes de poussière, dépôt graisseux, calcaire, éclaboussure et trace de doigts.

Cette opération de nettoyage sera conduite de manière à donner aux agents d'exécution les matériels appropriés et conformes aux règlements de sécurité en vigueur.

Les tâches devront être entreprises de manière continue.

Rappel : La livraison sur le site de matériel particulier doit faire l'objet d'une déclaration, pour autorisation, au moins 72 heures au préalable.

Nettoyage des vitres et des surfaces vitrées :

Le nettoyage des rebords des vitres et des vitrines doit être réalisé avec des moyens dispersant le moins de poussière possible, celui des vitres intérieures de façon à ce qu'aucune projection d'eau n'atteigne les documents.

Lors des travaux de nettoyage des vitres et des structures, l'entreprise devra:

- enlever toutes les toiles d'araignées et autres insectes,
- enlever toutes traces d'eau et d'éclaboussures résultant du lavage,
- nettoyer les châssis de fenêtres (intérieurs et extérieurs),
- enlever les taches disgracieuses sur les éléments non vitrés des façades,
- enlever et remettre en place dans chaque local, les objets se trouvant sur les appuis de fenêtre qui gênent l'ouverture de celles-ci, ainsi que tout mobilier qui obstrue le passage.

Les vitrages situés à l'intérieur du bâtiment tels que les banques d'accueil, les poles secretariats, les cloisons, les gardes corps translucides, les miroirs, les portes vitrées (*), les protections liées à la sécurité des personnes, quelle que soit leur hauteur font partie des prestations en obligation de résultat.

() Les vitres à prendre en compte en obligations de résultat pour les portes vitrées sont :*

- Les portes
- Les 2 vantaux.

Les laveurs de vitres devront obligatoirement être munis de systèmes de sécurité réglementaires. Ils utiliseront un matériel adéquat afin d'éviter toute détérioration des mobiliers et revêtements.

8.3 – Contrôle de la propreté des vitrages

Ce contrôle spécifique est effectué sous 48h00 qui suivent l'intervention des équipes du Titulaire, et en présence d'un représentant du Titulaire.

Chaque zone contrôlée donnera lieu à l'établissement d'une Fiche de contrôle spécifique (cf. annexe 5c au présent C.C.T.P.), sur laquelle les points suivants seront passés en revue :

- présence de traces ou de coulures sur le verre, d'excréments de volatiles,
- traces de raclettes ou salissures sur les encadrements intérieurs et extérieurs (châssis de fenêtres),
- poussière sur les encadrements,
- traces d'eau ou d'éclaboussures résultant du lavage (sur le mobilier ou les ouvrages à proximité des vitrages).

Toute défaillance sur l'un de ces points de contrôle donne lieu à une intervention corrective du Titulaire sous 48 heures. En cas de non intervention du Titulaire dans le délai imparti, ou en cas de défaut persistant à la suite de la seconde intervention, le Titulaire encourt une pénalité financière pour chaque carence constatée.

ARTICLE 9 – CONTROLE QUALITE DES PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES

Le Titulaire devra organiser ses prestations afin de répondre aux exigences en termes de fréquences annuelles et en termes de qualité attendue. Les fréquences de passages sont identifiées avec le bordereau des zones. Cependant, la réalisation des prestations s'effectuera après ordre du DEPARTEMENT13.

Les prestations seront réalisées par le Titulaire après ordre du DEPARTEMENT13 de la manière suivante :

Le 20^{ème} jour de chaque mois, le DEPARTEMENT13 édite un "Bon d'intervention" pour le mois suivant, en fonction des travaux à réaliser.

Ce Bon d'intervention est envoyé par fax au Titulaire le 20^{ème} jour de chaque mois.

Entre le 20^{ème} et 30^{ème} jour du mois, le Titulaire devra envoyer son planning d'intervention, en précisant les éléments suivants :

- La zone du bâtiment où se situe l'intervention (façade...);
- le type d'intervention (nettoyage de vitrerie et des encadrements, nettoyage des émailites);
- la surface en m² à entretenir s'il s'agit de vitrerie et émailites;
- la date prévue de début des travaux et la date de fin de travaux.

Le Titulaire devra s'organiser afin de réaliser les travaux dans le délai défini sur le planning d'intervention.

Une fois la prestation terminée, le DEPARTEMENT13 procédera à un contrôle de l'état de propreté des surfaces à l'appui des fiches de contrôle (annexes 5a, 5b et 5c au C.C.T.P.).

Si l'état de propreté correspond aux attentes du C.C.T.P., le DEPARTEMENT13 validera la prestation par un "Bon de Fin de Travaux". En cas de non-satisfaction, le Titulaire devra mettre en place des actions correctives dans les plus brefs délais et s'exposera à l'application de pénalités.

ARTICLE 10 – OBJECTIFS ENVIRONNEMENTAUX

Le Titulaire est engagé dans un système de management environnemental par la définition d'objectifs et l'affectation de moyens (outils, personnels, techniques, procédures, indicateurs) qui lui permettent d'améliorer ses performances dans ce domaine.

Le DEPARTEMENT13 se réserve le droit d'exercer des contrôles sur le respect de ces dispositions et d'appliquer les pénalités prévues au C.C.A.P.

La sensibilisation et la formation du personnel de nettoyage joue un rôle important pour maintenir les bonnes pratiques en faveur de l'environnement. Le personnel doit être informé de la stratégie et des pratiques en matière de développement durable du DEPARTEMENT13 (tri des déchets, collecte sélective, économies d'énergie...).

10.1 – Gestion des déchets

Le Titulaire doit assurer, par ses propres moyens, la collecte, le transport et l'élimination des déchets générés par son activité de nettoyage (ex : bidons, chiffons souillés de détergent, disque de monobrosse usager, conditionnement vide) et ce dans le respect de la réglementation applicable aux produits dangereux, ainsi qu'en matière de protection de l'environnement.

10.2 – Utilisation de produits à impact réduit sur l’environnement

Les produits utilisés dans le cadre de l’accord cadre devront être issus d’un processus de fabrication et présenter des caractéristiques ayant des impacts réduits sur l’environnement. A cet égard, le Titulaire devra utiliser les produits décrits dans le cadre de son mémoire technique présentant des performances environnementales équivalentes à celles définies par les référentiels de certification du type NFENVIRONNEMENT, ECOLABELEUROPEEN ou équivalents.

La sensibilisation et la formation du personnel de nettoyage joue un rôle important pour maintenir les bonnes pratiques en faveur de l’environnement. Le personnel doit être informé de la stratégie et des pratiques en matière de développement durable du DEPARTEMENT13 (collecte sélective, économies d’énergie...).

Tous les produits d’entretien devront être certifiés écologiques, sans oublier qu’ils doivent s’adapter à la vie du bâtiment, par le biais d’un éco label reconnu au niveau européen ou équivalent ou NF ENVIRONNEMENT, ECOLABEL EUROPEEN, excepté le désinfectant, le déodorisant, les lingettes, les produits type polissant et le décapant qui peuvent ne pas être éco labellisés. Le DEPARTEMENT13 est favorable aux produits sans chimie.

Tous les produits seront de première qualité et de provenance de laboratoire ou de marques connues agréés par la collectivité.

Les produits d’entretien et de nettoyage doivent être composés de matières propres à assurer leur mission ainsi que la bonne conservation des surfaces traitées.

Le titulaire fournit tous les produits d’entretien et fournitures nécessaires à l’exécution des prestations. Le donneur d’ordre prendra régulièrement des photos des produits de nettoyage et pourra demander le retrait des produits qui ne sont pas conforme à l’accord cadre. La demande de retrait des produits, sera émise par mail auprès de la société.

En cours d’exécution de l’accord cadre, toute modification dans la liste des produits devra être au préalable soumise au pouvoir adjudicateur pour accord, en fournissant les motifs de la modification, les fiches techniques et les fiches de données sécurité des produits de remplacement. En cas d’utilisation d’un produit décapant ou métallisant un essai en présence de contrôleur qualité sera organisé pour valider le résultat.

Les produits utilisés pour la protection des sols ne devront ni coller, ni marquer au pas après lustrage. Les produits de lavage ou de désinfection ne devront renfermer ni alcalins caustiques, ni acides.

Les produits utilisés pour l’entretien des sols devront être antidérapants.

Tous les produits utilisés devront au préalable être soumis à l’agrément du DEPARTEMENT13 avec leur notice détaillée et, le cas échéant, les écolabels correspondant. Les notices détaillées des détergents ainsi que leur composition devront être fournis au DEPARTEMENT13.

10.3 – Utilisation de matériels à impact réduit sur l’environnement

Les matériels utilisés par le Titulaire devront nécessiter des consommations d’énergie et d’eau les plus réduites possibles, tant en ce qui concerne leur processus de fabrication que leur utilisation ou la production induite de déchets.

Ils devront également avoir le plus faible impact possible en termes de nuisances sonores. En outre, le personnel du Titulaire devra être particulièrement sensibilisé à une maîtrise des consommations de produits, d’eau et d’énergie, en procédant notamment à l’extinction systématique des lumières après exécution de ses prestations.

Le matériel devra être conforme aux exigences de développement durable (économies en énergie, en eau et en produits).

La liste du matériel et des produits d'entretien sera soumise à l'accord préalable du responsable du suivi de l'accord cadre ainsi que toute modification ultérieure du parc de matériel.

Les machines utilisées devront faire le moins de bruit possible et seront équipées de butoirs en caoutchouc, évitant ainsi les dégradations en cas de choc ou de chute. Les aspirateurs devront correspondre à la norme Européenne EN 1822, pour répondre au plan d'actions sur la qualité de l'air intérieur du bâtiment recevant du public.

En outre, le personnel du Titulaire devra être particulièrement sensibilisé à une maîtrise des consommations de produits, d'eau et d'énergie, en procédant notamment à l'extinction systématique des lumières après exécution de ses prestations.

10.4- Branchement

Les fournitures d'énergie électrique et d'eau nécessaires à l'exécution proprement dite des prestations seront assurées gratuitement par le DEPARTEMENT13.

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

Le Titulaire devra également prendre toutes dispositions pour ne pas laisser couler l'eau inutilement. Il lui appartiendra enfin d'avertir son personnel que l'usage des matériels et équipements que renferment les locaux, notamment les appareils téléphoniques, télécopies et machines à photocopier, lui est interdit.

10.5 – Evacuation des eaux sales

Le puisage de l'eau et les évacuations des eaux sales ne pourront se faire que dans les locaux, vidoirs ou espaces prévus à cet effet. En aucun cas elles ne seront déversées dans les lavabos, les toilettes ou au niveau du réseau d'eau pluviale.

Si ces eaux contiennent des substances de nature à obstruer les canalisations d'évacuation d'eau, le Titulaire sera tenu d'en assurer un filtrage préalable avec une toile ou tout autre moyen approprié. S'il est constaté un engorgement de canalisation consécutif à la non-observation de cette prescription, le Titulaire supportera les frais de débouchage et de remise en état des conduites.

ARTICLE 11 – SAISINES

Un **numéro d'appel #1 de la plateforme du centre de services** est mis à la disposition des utilisateurs de l'Hôtel du Département pour signaler tous les dysfonctionnements, toute urgence ou pour demander une intervention de l'entreprise de nettoyage. Des opérateurs assurent une permanence téléphonique. Dès réception d'un appel, l'opérateur l'enregistre sur une main courante et complète la base de données en précisant, la date et l'heure de l'appel, l'identification du demandeur et attribue un numéro de demande d'intervention.

La base de données permet l'édition d'une fiche de demande d'intervention. L'opérateur, en fonction de l'urgence du problème signalé, demande téléphoniquement l'intervention au service du DEPARTEMENT13.

Il renseigne de nouveau la base de données en précisant l'heure d'appel. Il transmet la fiche de demande d'intervention par messagerie électronique ou par SMS (Short Message Service). La date et l'heure du message ou du SMS seront prises en compte dans le calcul du délai de première intervention.

Le fournisseur procède à l'intervention auprès des services du DEPARTEMENT13 concernés et complète la fiche d'intervention en précisant le nom de l'intervenant, la date et l'heure de l'intervention, le diagnostic du problème, les mesures prises pour le résoudre. Il signe la fiche et la présente au demandeur afin que celui-ci date et signe la fiche d'intervention, puis la transmet au service PHyDEV de la D.S.G. La date et l'heure de fin d'intervention seront celles mentionnées par le demandeur. Toute fiche non validée par le demandeur ne pourra pas être clôturée et les délais contractuels d'intervention continueront à courir. La fiche concernée sera retournée au service.