



**AGENCE REGIONALE DE SANTE
DE PROVENCE-ALPES-COTE D'AZUR**

*Direction générale
Service expertise juridique & marchés publics*

132 Boulevard de Paris
CS 50039
13331 Marseille Cedex 03

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (C.C.T.P.)

OBJET DE LA CONSULTATION : La consultation a pour objet l'exécution de prestations de nettoyage des locaux tertiaires des bâtiments et surfaces de l'ARS PACA et fournitures associées du bâtiment M'Square situé au 132, Bd de Paris – 13003 – Marseille et dans les locaux de la Délégation Départementale du Vaucluse situé cite administrative, 1 AV 7ème Génie, 84000 Avignon

MODE DE PASSATION : Le marché est passé selon une procédure d'Appel d'Offre Ouvert, en application des articles R. 2124-1 et R. 2124-2 du code de la commande publique (CCP).

DUREE : Le marché prendra effet à compter du 1er octobre 2022 et pour une durée de 12 mois. Il fera l'objet d'une reconduction tacite au 1er octobre de chaque année sans que sa durée maximale ne puisse excéder 48 mois.

DATE LIMITE DE RECEPTION DES OFFRES : Le lundi 01 août 2022 à 10h.

Le présent C.C.T.P. 14 pages, y compris la première

SOMMAIRE

ARTICLE 1 – Objet du marché	3
ARTICLE 2 – Etendue générale des prestations.....	3
ARTICLE 3 – Contenu des prestations.....	3
ARTICLE 4 – Exécution des prestations	8
ARTICLE 5 – Méthodologie de contrôle des prestations.....	13
ANNEXE 1 – Détail des prestations et recensement des distributeurs Marseille	
ANNEXE 2 – Détail des prestations Avignon	
ANNEXE 3 – Méthode de notation Marseille	
ANNEXE 4 – Méthode de notation Avignon	

ARTICLE 1 - OBJET DU MARCHE

Le présent marché a pour objet l'exécution des prestations de services de nettoyage des locaux et surfaces de l'ARS PACA :

- **site de MARSEILLE, Bâtiment M'Square dans sa totalité, 132 boulevard de Paris CS 50039 13331 MARSEILLE CEDEX 03, lot 1**
- **site d'AVIGNON, Bâtiment n°1, 3^{ème} étage, Cité Administrative, 1, avenue du 7^{ème} génie - CS 60075 - 84918 AVIGNON CEDEX 9, lot 2**

Le présent marché est soumis à une obligation de résultat et une obligation de moyens minimum de 27 h/jour pour la prestation quotidienne.

ARTICLE 2 - ETENDUE GENERALE DES PRESTATIONS

Les présents lots couvrent l'ensemble des prestations pour l'ARS PACA site de Marseille et site d'Avignon.

- Nettoyage de la totalité des locaux et surfaces
- Nettoyage du parking, du patio et de la terrasse du 7^{ème} étage pour le site de Marseille uniquement
- Approvisionnement des distributeurs en consommables d'hygiène pour équiper les sanitaires de l'ARS PACA pour le site de Marseille uniquement
- Prestations complémentaires annuelles et à la demande (voir annexe 7 et annexe 8 - BPU)

L'exécution générale du marché est soumise aux conditions techniques décrites dans le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P), sans préjuger des clauses détaillées dans les autres documents du marché. Le titulaire est tenu à une obligation de résultat quotidienne dans la réalisation de la prestation avec des moyens minimums de 27 h/jour.

ARTICLE 3 - CONTENU DES PRESTATIONS

3.1 – Description du site

Les candidats sont informés que la structure n'a pas de période de fermeture annuelle.

La prestation est exécutée du lundi au vendredi hors jours fériés et fermetures exceptionnelles (entre 2 ou 3 ponts annuels).

La superficie des locaux et la nature des prestations à réaliser sont indiquées dans le présent CCTP.

Un parking souterrain s'étend sous le bâtiment de Marseille sur 2 niveaux.

3.2 – Détail des locaux

3.2.1 – Surface utile des locaux

Bâtiment Marseille :	8 789 m ²
Bâtiment Avignon :	1 005 m ²
S/Sol pour le bâtiment Marseille :	environ 2 200 m ² sur 2 niveaux
Espaces extérieurs patio et terrasse bâtiment Marseille :	555 m ²

TOTAL SURFACE : **9 794 m²**
+ parking souterrain de 2 200 m² + 555 m²
d'espaces extérieurs

Parmi les surfaces recensées, il convient de tenir compte des 33 blocs sanitaires sur Marseille pour une surface totale de 397 m² dont 6 m² de douches au RDC.

Sur Avignon, le nettoyage et l'approvisionnement en consommables des sanitaires ne font pas partie du présent marché car ils font parties de la prestation prise en charge par la Cité Administrative.

Les surfaces recensées n'ont pas de valeur contractuelle et sont données à titre indicatif.

Le candidat est réputé avoir pris connaissance de ces surfaces lors de sa visite obligatoire du site.

3.2.2 – Surface des bureaux et des circulations

Bureaux

Bâtiment Marseille : 7 639 m² dont 575 m² pour 18 salles de réunion
Bâtiment Avignon : 756 m² dont 39,7 m² de salle de réunion

TOTAL SURFACE 8 395 m²

Circulations

Bâtiment Marseille : 618 m² et 4 ascenseurs
Bâtiment Avignon : 206 m²

TOTAL SURFACE 824 m²

3.2.3 – Surface des accueils

Bâtiment Marseille : 65 m² (en pierre marbrière)
Bâtiment Avignon : 20 m²

TOTAL SURFACE : 85 m²

3.2.4 – Surface des locaux d'hygiène

Bâtiment Marseille : 397 m² dont 6 m² de douche au RDC
Bâtiment Avignon : le nettoyage et l'approvisionnement en consommables des sanitaires ne font pas partie du présent marché.

TOTAL SURFACE : 397 m²

3.2.5 – Surface des espaces repas et assimilés :

Bâtiment Marseille : 70 m²
Bâtiment Avignon : 23 m²

TOTAL SURFACE ; 93 m²

3.2.6 – Surface des espaces extérieurs :

Bâtiment Marseille : 555 m² patio au RDC et terrasse au 7^{ème} étage
Bâtiment Avignon : les espaces extérieurs ne font pas partie du présent marché

TOTAL SURFACE : 555 m²

3.2.7 – Types de sol

Site de Marseille

Carrelage : 462 m² dont 65 m² de pierre marbrière à l'accueil
Moquette : 7 859 m²
Revêtement plastique : 468 m² dont tisanerie, couloir au RDC et au 7^{ème} étage devant les distributeurs de boissons

TOTAL 8 789 m²

Béton brut 2 200 m² (parking souterrain de 2 200 m²).

Site d'Avignon

Carrelage :	505 m ²
Revêtement plastique:	500 m ²
TOTAL	1 005 m²

La nature des sols peut évoluer en fonction des différentes réhabilitations de bureaux pour les besoins du site de Marseille et du site d'Avignon.

Le titulaire est réputé avoir vérifié ces données avant l'établissement de son offre par une visite obligatoire des locaux.

Le nettoyage et la prise en charge de la totalité des locaux est soumis à une obligation de résultat et de moyens minimum de 27 h /jour.

3.2.8 – Portes vitrées et portes coulissantes de l'accueil et porte de sortie sur le patio à Marseille

La surface des vitres par face est de 50 m² répartie sur 3 portes. Celles-ci sont montées sur des châssis en aluminium.

Situées sur la zone d'accueil public, elles sont à nettoyer tous les jours.

3.2.9 – Equipements électroménagers

Les micro-ondes présents sur les 2 sites doivent être nettoyés intérieurement et extérieurement une fois par semaine, le vendredi soir. Ils sont décrits dans les Annexes 1 et 2 au CCTP.

Les réfrigérateurs présents sur les 2 sites doivent être nettoyés intérieurement et extérieurement une fois par mois. En cas de présence de quelconques produits que ce soit, le personnel du titulaire doit les jeter. Une information interne auprès de nos collaborateurs sera diffusée pour éviter d'accroître le travail du titulaire ainsi que de diminuer les déchets à traiter.

3.3 – Prestations quotidiennes contenues dans le forfait

Le détail des prestations ainsi que leurs fréquences figurent en **annexes 1 et 2 du présent CCTP**.

Toutefois les besoins pourront être adaptés en cas de changement d'usage ou d'ergonomie des locaux sans remettre en cause le montant global forfaitaire mensuel du coût des prestations.

Le titulaire sera tenu par une obligation de résultat et une obligation de moyens minimum de 27 h /jour pour :

- L'entretien complet des bâtiments pour lesquels il devra assurer l'ensemble des tâches nécessaires au maintien de l'hygiène et de la propreté des locaux.
- La vérification et si besoin l'approvisionnement des distributeurs en consommables d'hygiène des sanitaires du Site de Marseille.

Approvisionnement des distributeurs pour le site de Marseille :

- ☞ Papier toilettes : 65 appareils
- ☞ Savon liquide : 66 appareils
- ☞ Essuie mains papier : 66 appareils

- **A noter : le 1^{er} étage et la moitié gauche du 2^{ème} étage du bâtiment sont occupés par la DRAAF qui fournira ses propres consommables d'hygiène pour réapprovisionner les distributeurs.**

3.3.1. Concernant l'entretien des sols

Pour les sols en thermoplastique et en carrelage, le titulaire procède au balayage humide et au lavage des sols 2 fois par semaine (**sauf les locaux d'accueil, les sanitaires et les espaces repas, qui sont faits tous les jours**)

Sur le site de Marseille

Le titulaire procède à l'aspiration des moquettes dans les bureaux, les salles de réunion et les circulations 2 fois par semaine.

3.3.2. Enlèvement des déchets

Le titulaire assure quotidiennement l'enlèvement des déchets situés à l'intérieur des locaux :

Pour le Bâtiment Marseille, les poubelles sont déposées dans des containers dans le local à poubelles à l'entrée du bâtiment tous les soirs.

Pour le Bâtiment Avignon, les poubelles sont déposées dans la benne au sous-sol du bâtiment tous les soirs.

Sur le site de Marseille : les poubelles placées à l'extérieur dans le patio au RDC doivent être vidées quotidiennement.

Sur le site de Marseille : la gestion des conteneurs de protection féminine situés dans les sanitaires n'est pas à la charge du titulaire du marché. A titre exceptionnel, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de confier la gestion des conteneurs de protection féminine au titulaire selon une périodicité bi mensuelle.

Sur le site d'Avignon : comme pour l'approvisionnement des distributeurs dans les sanitaires, la gestion des conteneurs de protection féminine situés dans les sanitaires n'est pas à la charge du titulaire du marché.

3.3.3. Horaires

Les prestations, objet du présent marché, doivent respecter les horaires suivants :

Personnel d'exécution :

Chaque jour ouvrable du lundi au vendredi :

- Entre 16h30 et 20h00 et 1 personne de 6h30 à 9h30 sur le site de Marseille
- De 16h00 à 19h00 sur le site d'Avignon

Sur le site de Marseille, le chef d'équipe doit être présent chaque jour ouvrable du lundi au vendredi de 14h30 à 20h00.

Le responsable de chaque site devra pouvoir être joint sans délai par tous moyens à sa convenance (téléphone, mail ...) et intervenir rapidement sur demande de l'ARS PACA, dans la journée en cas d'urgence impérative ou sous 48 heures minimum.

3.3.4. Personnels en place

A titre indicatif, l'équipe de nettoyage est composée :

Sur Marseille 27h/jour pour la prestation quotidienne :

- D'un chef d'équipe.
- De 7 agents d'entretien.

Sur Avignon 3h/jour pour la prestation quotidienne :

- 1 agent d'entretien

3.3.5. Mise à disposition d'un local

L'ARS PACA Sites de Marseille et Avignon met gratuitement un ou plusieurs locaux à la disposition du titulaire pour ses agents.

Ces locaux devront être équipés de casiers sécurisés au frais du titulaire pour permettre au personnel de ménage de laisser leurs affaires durant l'exécution des prestations.

Le titulaire est tenu de maintenir ces locaux en bon état de propreté et de fonctionnement. Le pouvoir adjudicateur, se réserve le droit de facturer au titulaire, sur présentation de la facture, la réparation des dégâts consécutifs à un usage anormal ou au non-respect des consignes d'utilisation.

3.4– Prestations complémentaires annuelles et à la demande

3.4.1 Prestations complémentaires annuelles

Ces interventions n'entrent pas dans le cadre du prix global et forfaitaire des prestations quotidiennes du marché. Elles correspondent au « bordereau des prix unitaires ».

Décapage et spray des sols thermoplastiques :

Pour les sols en thermoplastique, le titulaire du marché procède conformément aux recommandations des fabricants, à leur décapage mécanique une fois par an et un spray méthode 1 fois par an.

Des travaux auront lieu dans les locaux durant la durée du marché qui rendent imprévisibles le calendrier de ces 2 prestations pour le site Avignon. Celles-ci seront demandées au prestataire en cas de besoin, avec établissement d'un Bon de Commande.

Shampooing des moquettes sur le site de Marseille

Une fois par an, le titulaire procédera au nettoyage complet des moquettes : cette prestation se déroulera à partir de 16h30 et ne devra pas excéder une durée d'un mois. Elle sera planifiée par le titulaire un mois avant et validée par le service des Moyens Généraux qui transmettra le planning retenu aux agents de l'ARS Marseille afin qu'ils facilitent l'exécution de la prestation.

Le titulaire s'engage à respecter le planning et à fournir les moyens matériels et humains nécessaires à la prestation.

Cristallisation de la pierre marbrière sur le site de Marseille

Une fois par an, le titulaire procédera à la cristallisation de l'accueil : cette prestation se déroulera à partir de 16h30. Elle sera planifiée par le titulaire 15 jours avant et validée par le service des Moyens Généraux qui organisera l'entrée et la sortie des agents de l'ARS PACA afin de faciliter l'exécution de la prestation.

Le titulaire s'engage à respecter le planning et à fournir les moyens matériels et humains nécessaires à la prestation.

3.4.2 Prestations complémentaires à la demande

Ces interventions font l'objet de demandes spécifiques de la part de l'ARS PACA et n'entrent pas dans le cadre du prix global et forfaitaire des prestations quotidiennes du marché. Elles correspondent au « bordereau des prix unitaires ».

Des prestations à la demande pourront être demandées au titulaire :

- Nettoyage des vitres extérieures au RDC suite à une manifestation
- Nettoyage classique des vitres RDC et au niveau du patio
- Nettoyage complet des locaux meublés après travaux (moquette et/ou gerflex)
- Nettoyage complet des locaux non meublés après travaux (moquette et/ou gerflex)
- Nettoyage complet salle de réunion avant et/ou après évènement
- Désinfection COVID des locaux

ARTICLE 4 - EXECUTION DES PRESTATIONS

4.1 – Niveaux de qualité

Les prestations seront exécutées en tenant compte de la nature et de la fréquentation des locaux, ainsi que de leurs équipements. Elles auront également pour but de contribuer à maintenir les locaux en parfait état de conservation.

4.2 – Finalités des prestations

La qualité du nettoyage des locaux doit être satisfaisante au regard de l'Annexe 3 au présent CCTP selon les 4 critères suivants :

- ❑ **Aspect** : dans le domaine du nettoyage, l'aspect est la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offrent un local et ses équipements. Les prestations de nettoyage doivent impérativement être adaptées aux lieux.
- ❑ **Confort** : le confort des prestations de nettoyage des locaux est apprécié au travers des facteurs suivants:
 - Les perceptions olfactives, tactiles et auditives
 - La sécurité

Perceptions olfactives :

Absence ou dissimulation par l'utilisation de produits appropriés, des mauvaises odeurs, les produits utilisés devront être certifiés anallergiques, le taux de biodégradabilité doit être précisé, les produits nocifs seront utilisés avec toutes les précautions recommandées lorsque leur usage est indispensable à la bonne exécution des prestations.

Perceptions tactiles :

Les surfaces traitées ne doivent pas être désagréables au toucher ou au contact.

Perceptions auditives :

L'objectif est d'éviter toute gêne ou nuisance sonore entraînant une perturbation de l'environnement des locaux et de leur voisinage.

En matière de sécurité :

Les techniques et produits utilisés pour le nettoyage des sols devront être sélectionnés afin que ces derniers ne présentent aucun danger pour les usagers.

- ❑ **Propreté** : La propreté est l'absence ou la présence relative de salissures adhérentes ou non sur une surface ou dans l'air.
- ❑ **Hygiène** : l'hygiène repose sur l'assainissement périodique aussi bien des surfaces que de l'atmosphère ambiante des locaux ou espaces.

Les prestations de nettoyage doivent s'attacher à :

- réduire la pollution à un niveau non dangereux
- ne pas provoquer de pollution nouvelle par l'usage intempestif et ou inadapté de méthodes ou de produits nocifs.

4.3 – Exigences relatives à l'exécution des prestations

4.3.1 – Exigences relatives aux moyens humains

Pour l'exécution des prestations, le titulaire doit mettre à disposition sur le site du personnel apte à exécuter les prestations de nettoyage en vue d'atteindre les niveaux de qualité définis dans le présent CCTP.

4.3.1.1. – Personnel

Il appartient au titulaire de préciser le détail de l'organisation qu'il compte adopter pour remplir son obligation de résultat et son obligation de moyens minimum de 27 h/ jour.

Une **réunion de cadrage** sera organisée avant le début de l'exécution des prestations, afin de faire le point sur l'organisation qui sera mise en place. Cette réunion est obligatoire et l'organisation mise place doit être

validée préalablement par l'ARS PACA. Une nouvelle réunion sera organisée au bout d'un mois pour apporter si nécessaire des ajustements sur cette organisation.

L'organisation proposée par le titulaire dans son mémoire justificatif de l'offre constitue un minimum contractuel correspondant à l'article 3.3.4 du présent CCTP, il appartiendra au titulaire d'augmenter, si nécessaire, le nombre, la durée de présence et la qualification des agents pour faire face à ses obligations contractuelles. Le titulaire doit établir un planning d'intervention qui sera archivé dans un carnet de bord qui permettra la connaissance du suivi des interventions. Celui-ci sera fourni dans les 15 jours suivants la date d'exécution du marché.

Le titulaire du marché proposera une répartition des effectifs affectés en tenant compte des surfaces à traiter et des charges de travail. Le titulaire recherchera toute solution permettant de répondre rapidement et efficacement à toute défaillance de ses préposés pour maintenir le niveau optimal de la prestation, soit par un remplacement immédiat des personnels défaillants, soit par la mise à disposition d'effectifs supplémentaires les jours suivants pour remédier à la qualité des prestations non ou mal exécutées.

Les Services des Moyens Généraux des sites de Marseille et Avignon doivent être informés immédiatement de cette nouvelle organisation.

Sur le site de Marseille, des badges sont remis au personnel du titulaire, et un pass au chef d'équipe.

A noter : le pass remis au chef d'équipe permettra à celui-ci d'ouvrir tous les locaux fermés afin d'y effectuer la prestation selon la fréquence définie dans les annexes 1 et 2.

Sur le site d'Avignon, un badge et un pass sont remis au personnel du titulaire.

En cas de perte des clés, badges, le remplacement s'effectuera aux frais du titulaire, sur présentation de la facture par l'ARS PACA.

En outre, il va de soit que la reproduction des clés et des badges est strictement interdite.

Le personnel du titulaire sera tenu à la plus grande discrétion. Il lui sera formellement interdit de prendre connaissance ou de divulguer des renseignements dont il aurait pu avoir connaissance à l'occasion de son travail. De plus, le personnel ne pourra en aucun cas récupérer des documents ou des déchets. Le titulaire prendra également toutes les mesures nécessaires afin d'assurer, sous sa responsabilité, le respect de cet engagement de confidentialité par ses préposés et se porte fort du respect par ceux-ci de la présente obligation de confidentialité. Le titulaire pourra être rendu responsable des préjudices qui seront causés par le manque de discrétion de son personnel. L'obligation de discrétion s'applique également aux éventuels sous-traitants. Le titulaire s'engage à les leur communiquer.

4.3.1.2 – Formation

Le titulaire mettra en place un plan de formation spécifique pour l'ensemble de son personnel. La formation concernera la base des techniques de nettoyage et des caractéristiques des produits de nettoyage qu'ils seront amenés à utiliser ainsi que les instructions nécessaires en matière de sécurité, de postures adaptées, d'hygiène et d'environnement.

Le titulaire fournira la preuve de la formation de son personnel au moyen de certificats obtenus auprès d'un organisme reconnu.

L'ensemble du personnel de remplacement aura obligatoirement reçu une formation de base.

L'ensemble du personnel affecté aux sites recevra une formation d'appoint chaque année, le titulaire sera chargé d'en fournir la preuve par tous moyens.

Au démarrage du chantier, le titulaire disposera de 30 jours calendaires pour faire suivre la formation à son personnel.

4.3.1.3 – Remplacement du personnel

Le personnel du titulaire est remplacé, pendant ses congés, par un personnel de qualification équivalente. Il en avertira les services des Moyens Généraux des sites de Marseille et Avignon par avance (15 jours au plus tard).

Une absence imprévue d'un agent doit faire l'objet d'un remplacement automatique dans les 24 heures, à défaut le titulaire s'expose à des pénalités. Dans l'attente de ce remplacement, le travail de l'agent absent est réalisé par le personnel en place.

4.3.1.4 – Vêtements de travail

Le personnel aura une tenue de travail propre et nette, permettant de l'identifier.

Le titulaire doit doter son personnel d'exécution d'un vêtement de travail et de rechange en quantité suffisante et d'équipements de protection à renouveler autant que nécessaire :

Pour le personnel, au choix, au minimum :

- 4 blouses ou
- 4 polos ou t-shirts et 2 pantalons

Pour le personnel intervenant à l'extérieur sur le site de Marseille, au minimum :

- 2 polaires ou pulls
- 1 veste chaude
- 1 paire de chaussures de sécurité

En outre, tous les agents du titulaire intervenant sur les sites, y compris le personnel d'encadrement, doivent porter en permanence un insigne spécifique de leur entreprise clairement identifiable.

Aucun agent ne sera admis s'il n'est pas revêtu de son vêtement de travail, ou s'il est démuné de l'insigne spécifique de son entreprise.

4.3.1.5 – Responsable et discipline sur site

Le personnel est dirigé exclusivement par un agent du titulaire. Ce dernier devra être régulièrement présent sur le site et prendre contact aussi souvent que nécessaire, au minimum une fois par mois, avec le pouvoir adjudicateur afin d'échanger sur la bonne exécution des travaux, prendre connaissance des consignes journalières ou particulières.

Le titulaire doit être en mesure de fournir sur demande expresse de l'ARS PACA les fiches de présence du personnel de nettoyage avec les horaires.

Le titulaire s'engage à faire respecter auprès de son personnel les règlements intérieurs et de sécurité propres à chaque site ainsi que la Charte des bonnes pratiques annexée au présent CCTP.

Tout manquement à ces documents constitue une violation à l'obligation de résultat.

Il sera interdit au personnel du titulaire :

- de fumer dans les locaux ;
- d'utiliser les téléphones sans autorisation du référent ou de son représentant ;
- de prendre des repas ou casse-croûte à l'intérieur des locaux sans autorisation du référent ou de son représentant ;
- d'introduire ou de consommer des boissons alcoolisées ou des produits stupéfiants dans les locaux, aussi bien que d'y pénétrer en état d'ivresse ou sous l'emprise de produits stupéfiants ;
- de provoquer du désordre ou d'avoir un comportement bruyant, d'une façon quelconque, sur les lieux du travail et leurs dépendances ;
- de tenir des réunions sans rapport avec l'exécution du marché, dans l'enceinte des locaux ;
- de manquer de respect aux usagers et aux agents de l'ARS PACA ;
- de se faire aider, dans l'exécution de son travail, par une personne étrangère à l'entreprise ;
- de toucher quelconque forme de gratification pécuniaire de la part d'un agent de l'ARS PACA ;
- de se déplacer avec ses affaires personnelles. Le titulaire met à disposition des casiers sécurisés.

L'usage des matériels et équipements contenus à l'intérieur des locaux lui sont interdits, c'est notamment le cas des appareils de téléphone, photocopieurs, ordinateurs ainsi que tous les consommables de bureaux tels que le papier.

La liste de ces prescriptions ne sont pas limitatives. D'autres prescriptions peuvent être ajoutées par l'ARS PACA de façon unilatérale pendant toute la durée du marché.

Le titulaire devra informer son personnel des consignes particulières à mettre en œuvre pour maintenir la sécurité des biens personnels des occupants des locaux.

4.3.2 – Exigences relatives aux moyens matériels

4.3.2.1 - Matériels

Le titulaire fournit à son personnel le matériel nécessaire à l'exécution des prestations en quantité suffisante en fonction du nombre d'agents sur le site (aspirateurs, balais, etc.). Ce matériel sera renouvelé autant que nécessaire.

Le matériel sera approprié et de qualité, pour exécuter les prestations de nettoyage en vue d'atteindre les niveaux de qualité définis dans le présent CCTP.

Pour les prestations complémentaires (nettoyage des moquettes, décapage des sols, cristallisation de l'accueil sur Marseille), le titulaire fournit le matériel spécifique qui est utilisé par du personnel connaissant parfaitement son fonctionnement.

4.3.2.2 – Produits d'entretien

Le titulaire fournit à son personnel tous les produits de nettoyage ainsi que les lingettes et serpillières nécessaires à l'exécution des prestations en quantité suffisante pour éviter une rupture d'activité par manque de produits et d'équipements. Son réapprovisionnement sera prévu à une fréquence régulière et à la demande si besoin. Un stock doit être prévu sur les 2 sites afin d'éviter toute rupture d'équipements et produits.

Les produits seront appropriés et compatibles avec les activités de l'ARS PACA, pour exécuter les prestations de nettoyage en vue d'atteindre les niveaux de qualité définis dans le présent CCTP.

Le titulaire doit attester que les produits d'entretien et fournitures nécessaires à l'exécution des prestations de nettoyage des locaux qu'il fournit et utilise :

- Sont de qualité certifiée non corrosive,
- Sont adaptés à la nature des revêtements à nettoyer et des salissures à éliminer
- Sont non cancérigènes, et ne présentent aucun caractère de nocivité tant pour les agents d'exécution du titulaire que pour le personnel et/ou les visiteurs de l'organisme.
- Sont biodégradables,
- Sont conformes aux normes AFNOR en vigueur, ou équivalent
- N'endommagent pas les menuiseries
- Sont conformes à un écolabel ou équivalent.

Les produits utilisés doivent être conformes à la réglementation d'hygiène et de sécurité en vigueur.

Compte tenu du contexte sanitaire, les points de contacts (poignées, imprimantes, fontaines à eau) seront nettoyés quotidiennement avec des produits désinfectants conformes à la réglementation d'hygiène et de sécurité en vigueur.

La liste et les fiches techniques de ces produits seront fournies au début du marché à la conseillère de prévention de l'ARS PACA par mail.

La conseillère de prévention de l'ARS PACA est Madame Anouchka GUINAND, 04 13 55 83 88 anouchka.guinand@ars.sante.fr

Le stockage des produits devra être effectué dans les locaux mis à disposition par l'ARS PACA et prévus à cet effet.

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'interdire des produits dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations ou de compromettre la sécurité ou la santé des usagers. Tout produit de rebus ou non conforme aux fiches techniques, devra être retiré et remplacé par le titulaire, à ses frais.

Tout dommage causé aux installations et équipements du fait de l'usage de certains produits sera mis à la charge du titulaire qui s'oblige à réparer.

4.3.3 – Exigences relatives à des prestations de qualité écologique

Les produits de type « Nettoyants multi-usages et sanitaires » devront avoir des performances environnementales répondant aux exigences de l'écolabel européen ou équivalent.

Le respect des économies d'énergie et d'eau : il est attendu du titulaire une démarche dans l'exécution des prestations respectueuse de l'environnement, à ce titre il est attendu que ses pratiques limitent l'éclairage systématique de tous les locaux lors de la prestation et limitent les déperditions thermiques (en hiver ouverture des fenêtres seulement les 10 mn nécessaires à l'aération des locaux). Une attention particulière sera également portée sur les consommations d'eau.

4.4 – Sécurité et protection des personnes et des biens

4.4.1 – Sécurité des personnes

Le titulaire dote son personnel de l'ensemble des Équipements de Protection Individuels nécessaires à l'exécution des prestations qui font l'objet du marché.

Compte tenu du contexte sanitaire, le titulaire doit doter ses agents en quantité suffisante de masques, de gants et en cas de besoin (désinfection de locaux) de charlottes, combinaisons, lunettes de protection et chaussons.

L'obligation de sécurité des agents intervenants, incombe exclusivement au titulaire. Cette obligation de sécurité s'étend même dans l'usage du matériel mis à la disposition du titulaire pour la bonne exécution des prestations (branchements électriques, etc.).

Il est formellement interdit, même momentanément, aux agents du titulaire de se servir des branchements électriques déjà utilisés par le personnel de l'ARS PACA.

Seules les prises « vides » électriques indiquées par le référent, au moment du début d'exécution du marché aux agents du titulaire, peuvent être utilisées par ces derniers. Le titulaire doit prévoir les rallonges en cas d'insuffisance de leur nombre.

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'interdire les matériels dont l'utilisation est susceptible de provoquer des dégradations et/ou des accidents.

Tout dommage causé aux installations et équipements par une mauvaise utilisation des matériels de nettoyage engage la responsabilité du titulaire.

Le titulaire doit instruire son personnel sur les règles de sécurité du travail, tant générales que particulières ainsi que sur l'utilisation des Équipements de Protection Individuels. Des formations régulières à la charge du titulaire doivent être organisées.

Le titulaire veille à faire observer par son personnel les règles de sécurité du travail, notamment en ce qui concerne :

- le travail en hauteur ;
- l'encombrement de passages, les zones interdites ;
- l'utilisation des prises de courant destinées au raccordement des outils.

Le personnel du titulaire observe les règles de tenue et de comportement propres à l'environnement du site.

4.4.2 – Sécurité des biens

Toutes les précautions doivent être prises par le titulaire pour que l'état des meubles, ouvrages, aménagements, matériels ne soit pas altéré par les opérations de nettoyage.

Il est formellement interdit au personnel du titulaire de manipuler, pour quelque raison que ce soit, les appareils et matériels se trouvant dans les locaux. Le droit d'usage que les agents ont sur ces matériels se limite aux seules prestations de nettoyage, sauf si la manipulation d'un matériel est autorisée par le référent et liée nécessairement à l'exécution des prestations de nettoyage.

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

4.4.3 – Procédure en cas de sinistre

En cas de sinistre sur les installations, le titulaire est tenu :

- de prévenir le référent dans les plus brefs délais selon une procédure établie avec lui ;
- de déclencher toutes les actions nécessaires de sauvegarde ;
- de déclarer tout personnel ayant subi un accident de travail dans les délais légaux.

Lorsque la sécurité des biens et des personnes est compromise, les agents du titulaire prennent immédiatement toutes les initiatives qui leur semblent de nature à réduire les conséquences du sinistre, sans avoir à en référer.

La mission du titulaire est de maintenir les locaux existants en bon état de propreté, les dégâts qui résultent de sa faute sont réparés par lui-même et à ses propres frais dans les délais prescrits par le référent.

A défaut d'exécution rapide de ces réparations et après demande restée sans effet, le référent peut, sans qu'il soit nécessaire de recourir à une mise en demeure, les faire exécuter aux frais du titulaire par tous les moyens qu'il juge utile.

ARTICLE 5 - METHODOLOGIE DE CONTROLE DES PRESTATIONS

5.1 – Objectif des contrôles

Dans le cadre du marché de nettoyage avec une obligation de résultat et une obligation de moyens minimum de 27 h / jour, le référent effectue des contrôles réguliers afin de s'assurer :

- de la bonne exécution des prestations contractuelles fournies et exigences formulées;
- du suivi des doléances et de la satisfaction des usagers ;
- du respect des règlements intérieurs et de la Charte des bonnes pratiques

La vérification permet d'identifier les failles d'une exécution.

5.2 – Fréquence et type des contrôles

□ Contrôles programmés

Les contrôles programmés ont pour but de vérifier que le niveau de qualité est conforme à celui attendu et détaillé dans le présent CCTP.

Le titulaire connaît à l'avance la date et l'heure du contrôle qui sont fixées par le pouvoir adjudicateur.

Le contrôle programmé est trimestriel. À tout moment de l'exécution du marché, la fréquence de ces contrôles pourra être modifiée par le référent.

En cas de dégradation de la prestation, il sera opéré un contrôle bimensuel, jusqu'à un retour au niveau de qualité requis.

□ Contrôles inopinés

À tout moment, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de déclencher un contrôle inopiné.

La date et l'heure du contrôle sont choisies par le représentant du pouvoir adjudicateur. Le titulaire sera prévenu 3 heures avant le contrôle. Le titulaire peut participer à ce contrôle s'il le souhaite.

Le nombre de contrôles inopinés mensuels n'est pas limité.

□ Moment des contrôles

Le moment des contrôles (programmés ou inopinés) est communiqué au prestataire par le référent par tout moyen (téléphone et mail).

5.3 – Mise en œuvre des contrôles

5.3.1 – Méthodologie de contrôle

La fiche de contrôle ainsi que la fiche explicative sur la méthode à utiliser figurent en annexe 3 au présent CCTP.

Les modalités du contrôle sont les suivantes :

- il s'agit d'un contrôle visuel : chaque point de contrôle donne lieu à une note : note 4 = très bon, note 3 = bon, note 2 = moyen, note 0 = mauvais ;
- le contrôle peut être effectué dans toutes les zones (« circulations, halls, ascenseurs et escaliers », « bureaux et banques d'accueil », « salles de réunion », « espace tisanerie », « sanitaires », « abords extérieurs », « espaces spécifiques », « surfaces vitrées » etc...) avec un nombre minimum de 2 zones à contrôler, sans obligatoirement contrôler l'ensemble des zones ;
- le contrôle doit porter sur un échantillon de la zone et non sur la totalité des superficies de la zone ;
- l'échantillon de la zone peut être différent à chaque contrôle.
- à l'intérieur d'une zone, toutes les prestations ne font pas obligatoirement l'objet d'un contrôle. Dans ce cas, la ligne concernée est neutralisée (aucune note) ;
- la notation du point de contrôle porte sur le résultat de la prestation : état de propreté des sols suite à lavage, absence de traces sur les miroirs, etc.... En cas de mauvais résultat dû à l'inexécution répétée d'une prestation, la note attribuée à la prestation est égale à zéro.

Chaque résultat est porté sur la fiche afin de déterminer le pourcentage de qualité atteint lors du contrôle. Si un contrôle contradictoire fait apparaître un résultat inférieur au seuil d'acceptabilité de 75%, des réfections sont appliquées selon les modalités précisées au CCAP.

Le titulaire est invité à répondre de façon contradictoire et doit mettre en place immédiatement les actions correctrices qui s'imposent et des contrôles contradictoires doivent être programmés indépendamment de la fréquence minimale contractuelle, jusqu'au constat d'une situation conforme.

La fiche doit être renseignée par le représentant de l'ARS PACA et le titulaire, à la fin de chaque contrôle. Chaque partie a la possibilité d'y porter des observations.