

## **MARCHES PUBLICS DE FOURNITURES COURANTES ET SERVICES**

GROUPEMENT DE COMMANDE : NANTES MÉTROPOLE / VILLE DE  
NANTES

### **PRESTATION D'ENLÈVEMENT DE GRAFFITI ET AFFICHAGE SAUVAGE**

Cahier des Clauses Techniques Particulières

## Table des matières

ARTICLE 1. OBJET DU MARCHE ET PRÉSENTATION GENERALE.....	4
1.1. Présentation de Nantes Métropole.....	4
1.2. Cadre réglementaire.....	4
1.3. Objet du marché.....	4
1.4. Allotissement.....	5
1.5. Définition des termes et interlocuteurs.....	5
ARTICLE 2. PRÉSENTATION GÉNÉRALE DES PRESTATIONS.....	7
2.1. Périmètre d'intervention.....	7
2.2. Obligations des titulaires.....	9
2.3. Limites des prestations et aux obligations des titulaires.....	9
2.4. Techniques de nettoyage.....	10
2.5. Suivi des prestations.....	16
ARTICLE 3. PRESTATIONS FORFATAIRES.....	19
3.1. Détails des prestations au forfait.....	19
3.2. Niveau attendu des prestations au forfait.....	20
ARTICLE 4. PRESTATIONS BON DE COMMANDE.....	20
4.1. Description des prestations bons de commande.....	20
4.2. Niveau attendu des prestations en bons de commande.....	22
ARTICLE 5. DESCRIPTIONS DES PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES.....	22
5.1. Dispositions générales des prestations complémentaires.....	22
5.2. Prestations urgentes.....	23
5.3. Travaux en hauteur et sur des supports exclus des prestations.....	23
5.4. Service d'astreinte.....	23
ARTICLE 6. MATÉRIELS ET VEHICULES.....	24
6.1. Conditions générales.....	24
6.2. Véhicules et matériels.....	24
6.3. Charte graphique.....	25
ARTICLE 7. FOURNITURES ET CONSOMMABLES.....	25
7.1. Approvisionnement en eau.....	25
7.2. Choix des fournitures.....	25
7.3. Validation des fournitures.....	25
7.4. Contrôle des produits.....	26
ARTICLE 8. HYGIÈNE ET SÉCURITÉ.....	26
8.1. Sécurité.....	26
8.2. Travaux en hauteur.....	27
8.3. Personnels.....	27
8.4. Locaux d'exploitation.....	27
ARTICLE 9. CONTRÔLE QUALITÉ.....	28
9.1. Secteur forfaitaire.....	28

9.2.	Organisation des contrôles qualité.....	29
9.3.	Secteur à bons de commande.....	30
ARTICLE 10.	CONTRÔLE PONCTUEL.....	30

## ARTICLE 1. OBJET DU MARCHE ET PRÉSENTATION GENERALE

### 1.1. Présentation de Nantes Métropole

Nantes Métropole regroupe 24 communes pour une population de 677 879 habitants (1er janvier 2021) répartis sur 52 336 hectares.

Afin de répondre au mieux aux attentes immédiates de ses citoyens, Nantes Métropole a été découpée en 6 territoires représentant chacun de 43 000 à 112 000 habitants. Chacune de ces zones constitue le territoire d'action d'un pôle de proximité aux missions polyvalentes. Ils sont le relais technique de la Métropole auprès des habitants (voir carte jointe en annexe n°1).

La Métropole nantaise souhaite garantir à ces habitants un cadre de vie agréable et de qualité. La propreté des rues, des places et des espaces de loisirs est une priorité pour assurer aux habitants un environnement qualitatif. Cette recherche de propreté globale passe par des actions très volontaristes en matière de propreté verticale. Par propreté verticale, on regroupe toutes les actions de nettoyage réalisées sur les murs et les mobiliers urbains afin d'y retirer les graffiti et les affiches illicites.

### 1.2. Cadre réglementaire

L'article 99-2 du Règlement Sanitaire Départemental prévoit que « les façades des immeubles et les clôtures des terrains doivent être tenues propres. Les graffiti sont interdits. » Afin d'aider les propriétaires à remplir cette obligation, Nantes Métropole se propose d'intervenir gratuitement pour nettoyer les graffiti ou les affiches présents sur leurs propriétés.

Dans ce contexte, le dispositif juridique est le suivant :

Des arrêtés municipaux précisent que Nantes Métropole assure à titre gratuit le nettoyage des graffiti ou des affiches sur toutes les façades, publiques ou privées, aspectant le domaine public. En cas de refus du propriétaire de recourir à ce service, clairement exprimé par écrit auprès des services de Nantes Métropole, le nettoyage reste obligatoire et aux frais de celui-ci. A défaut, il s'exposera aux peines prévues dans le Règlement Sanitaire Départemental et le Code Pénal.

Le pouvoir de police du Maire est appliqué dans le cas d'affiches sauvages et/ou de graffiti à caractère injurieux, séditieux, pornographique, raciste, xénophobe ou de nature à troubler l'ordre public, permettant un enlèvement sans accord préalable du propriétaire.

Nantes Métropole souhaite lutter contre la pratique du graffiti illégal et se porte donc systématiquement partie civile lorsqu'un auteur de graffiti illégaux est identifié. A ce titre, les photographies des graffiti nettoyés sont susceptibles d'être transmises aux services de la police nationale à des fins d'enquête.

### 1.3. Objet du marché

Le présent cahier des clauses techniques particulières a pour objet de préciser les conditions d'exécution des prestations de nettoyage et de traitement anti-graffiti et l'enlèvement des affiches et des stickers sur des zones géographiques définies par la Collectivité.

Les prestations incluent :

- L'enlèvement des graffitis et tags (par divers moyens tels que effaceurs, peintures, jets basse pression, etc.).
- La réfection des supports lorsque cela est rendu nécessaire par l'enlèvement.
- L'enlèvement des affiches et des stickers
- Le nettoyage des supports et de leurs abords.
- La remise en place de protections permanentes si nécessaire.

Après chaque intervention, le prestataire doit s'assurer que la zone est propre et que les traces de nettoyage ont été éliminées.

Le titulaire s'engage à organiser, à exécuter et à adapter en permanence son service afin que les clauses du présent cahier des charges soient intégralement respectées. L'adaptation du service devra se faire sans délai et ne justifiera aucune rémunération complémentaire.

Le titulaire est réputé connaître les caractéristiques du marché. Il ne peut à ce titre se prévaloir des erreurs ou omissions qui peuvent apparaître au sein des clauses du présent cahier des charges pour prétendre à une quelconque indemnité ou ne pas exécuter sa mission.

Chaque intervention doit faire l'objet d'un rapport détaillant le lieu, la date, la surface traitée, ainsi que des photos avant et après nettoyage.

#### 1.4. Allotissement

Le présent marché est alloti en 2 lots géographiques :

Lot concerné	Zones géographiques
Lot 1	Les territoires des deux pôles de proximité Erdre & Loire et Loire Sèvre Vignoble et de cinq Quartiers nantais (hors secteur régie) Doulon Bottière, Nantes Erdre, Ile de Nantes, Malakoff St Donatien, Nantes Sud
Lot 2	Les territoires des trois pôles de proximité Loire Chézine, Sud-Ouest, Erdre & Cens et de cinq Quartiers nantais (hors secteur régie) Bellevue Chantenay Ste Anne, Dervallières Zola, Nantes Nord, Breil Barberie, Hauts Pavés St Felix  <b>Ce lot comprend aussi les interventions sur les graffiti n'affectant pas l'espace public mais réalisés sur les domaines privés de la ville de Nantes et de Nantes Métropole (Bâtiments publics et Parcs et jardins)</b>

Chaque lot est composé de deux parties :

- **Partie à prix global et forfaitaire** : Le prestataire reçoit un paiement mensuel fixe et est soumis à des pénalités s'il ne respecte pas les objectifs. Il doit nettoyer tous les graffiti ou affiches visibles et accessibles depuis le domaine public par tous moyens appropriés jusqu'à une hauteur de 4 mètres. Il doit intervenir dans un délai de 10 jours ouvrés maximum après l'apparition du graffiti ou de l'affiche
- **Part à bons de commande** : Le prestataire est payé en fonction des surfaces traitées, après réception de la commande. Le délai pour chaque intervention est également de 10 jours ouvrés maximum à compter de la demande reçue par le prestataire (logiciel de commande et/ou bon de commande).
- **Pour certaines prestations exceptionnelles** ne rentrant pas dans le cahier des charges ici défini, le responsable du marché se réserve le droit de demander un devis au titulaire du lot concerné (cf. article 5).

#### 1.5. Définition des termes et interlocuteurs

- **Responsable du marché** : il est l'interlocuteur principal du titulaire du lot. Il a pour mission, au sein du groupement de commande, le suivi général et la coordination du présent marché. Cette mission est assurée par un agent du pôle de proximité Nantes Centralité. L'identité du responsable du marché est susceptible d'être modifiée en cours d'exécution du marché. Ces changements seront notifiés au titulaire par courrier au minimum quinze jours avant la prise de fonction du nouveau responsable du marché.

**Pilotes du marché** : ce sont les interlocuteurs techniques du titulaire du lot pour la mise en œuvre quotidienne des prestations prévues au marché (Bon de commande, facturation, urgences, etc.)

Les différents pilotes du marché qui seront amenés à passer des commandes auprès du titulaire sont :

**Pour Nantes Métropole :**

- Pôle Nantes Centralité pour les Quartiers Bellevue Chantenay, Dervallières Zola, Breil Barberie, Hauts Pavés Saint Félix, Malakoff Saint Donatien, Nantes Erdre, Nantes Sud, Doulon Bottière, Ile de Nantes, (hors secteurs de la régie de Nantes Métropole) et les prestations exceptionnelles
- Pôle Erdre & Loire pour les communes de Thouaré Sur Loire, Mauves Sur Loire, Sainte Luce Sur Loire et Carquefou
- Pôle Erdre & Cens pour les communes de La Chapelle Sur Erdre, Orvault, Sautron et le Quartier Nantes Nord
- Pôle Loire Chézine pour les communes de Saint Herblain, Indre et Couëron
- Pôle Sud-Ouest pour les communes du Pellerin, Saint Jean de Boiseau, La Montagne,
- Brains, Bouaye, Bouguenais, Saint Léger les Vignes et Saint Aignan de Grandlieu
- Pôle Loire Sèvre Vignoble pour les communes de Vertou, Basse Goulaine, Les Sorinières, Saint Sébastien Sur Loire, Rezé
- Le pôle Maintenance et Ateliers (PMA), qui dépend du service du BATI pour le domaine privé de Nantes Métropole (lorsque le graffiti n'est pas sur une façade aspectant l'espace public)

**Pour la Ville de Nantes :**

- La direction Nature et Jardin (DNJ) pour les parcs, jardins familiaux, plaines de jeux, cimetières et espaces naturels
- Le pôle Maintenance et Ateliers (PMA), qui dépend du service du BATI pour le domaine privé de la Ville de Nantes (lorsque le graffiti n'est pas sur une façade aspectant l'espace public)

**Titulaires des lots ou prestataires** : désigne les entreprises retenues pour exécuter les prestations prévues dans chaque lot du présent marché.

**Graffiti** : inscription apposée sur différents supports par différents procédés graphiques (peinture aérosols, feutre, mélanges spécifiques...). Les gravures de vitres, les différents collages, l'affichage sauvage en général ne sont pas considérés comme faisant partie des graffiti. Tout épanchement de peinture, qu'il soit accidentel ou délibéré, par contre est considéré comme un graffiti.

Est considéré comme graffiti, toute inscription, réalisée par tout procédé possible, présente sur l'espace d'application du marché, appliquée sans autorisation sur un ouvrage ou une surface de quelque nature que ce soit.

A titre d'exemple et de manière non exhaustive, les supports les plus fréquents sont :

- Les murs et les piliers des bâtiments
- -Les trottoirs, places et chaussées quelle qu'en soit la nature (asphalte, béton bitumineux, pavés...)
- Les portes, portails, volets, devantures, les rideaux de fer et autres fermetures de garage
- Le mobilier urbain d'éclairage et de signalisation lumineuse
- Le mobilier urbain de signalisation de prescription et d'information
- Le mobilier urbain de confort et de défense : bancs, potelets, arceaux, barrières, garde-corps, rampes d'escalier...
- Le mobilier de signalétique patrimoniale
- Les armoires et équipements techniques : coffrets ENEDIS – GRDF, armoires service régulation de trafic et éclairage public, coffrets Telecom, transformateurs électriques...
- Les corbeilles de propreté
- Les plaques de rue, la signalétique touristique et patrimoniale
- Les bancs, bacs à fleurs, appuis vélos
- Les statues et les fontaines
- Les vitrines et devantures des commerces ayant cessé leur activité

**Affichage** : ce terme désigne tout type de support souple collé sur les murs ou le mobilier urbain sans autorisation. Il n'est pas prévu de surface minimale ou maximale pour la prise en charge du nettoyage de ces affiches.

Est considérée comme affiche tout support souple apposé par tout type de moyen sur tout type de support et sans autorisation préalable. Cette pratique est connue sous le terme générique d'affichage sauvage.

A titre d'exemple et de manière non exhaustive, les formes d'affichage sauvage les plus fréquemment rencontrées sont les suivantes :

- Affiches papier collées sur les murs avec de la colle à papiers peints
- Affiches papier appliquées sur les murs ou vitrines avec du ruban adhésif
- Autocollants plastifiés ou non collés sur le mobilier urbain
- Panneaux publicitaires cartonnés accrochés au mobilier urbain avec des liens

**Chef d'équipe chez le prestataire :**

Pour chaque lot, les équipes de nettoyage seront obligatoirement placées sous la responsabilité d'un chef d'équipe. Il sera l'interlocuteur unique des différents pilotes du marché.

## ARTICLE 2. PRÉSENTATION GÉNÉRALE DES PRESTATIONS

### 2.1. Périmètre d'intervention

Les façades des immeubles de la Ville de Nantes ou de Nantes Métropole qui ne donnent pas sur le domaine public sont de la compétence de la direction BATI de Nantes Métropole. L'intérieur des parcs sont de la compétence de la direction Nature et jardins de la ville de Nantes. De ce fait, ces surfaces sont exclues des prestations à prix global et forfaitaire sur les secteurs concernés.

#### 2.1.1. Prestations à prix global et forfaitaire

Le Centre-Ville et l'ouest de l'île de Nantes ne font pas partie du présent marché, les prestations sont réalisées en régie par les équipes de Nantes Métropole (voir cartes jointes en annexe n°2).

Les Quartiers à la périphérie immédiate du secteur de la régie concentrent le plus grand nombre de graffiti et d'affiches, ils sont donc à nettoyer de façon systématique avec pour objectif de limiter au maximum la visibilité dans le temps des graffiti et des affiches. Ces prestations font l'objet d'une rémunération à prix global et forfaitaire à paiement mensuel.

Les Quartiers nantais concernés sont les suivants (voir cartes jointes en annexe n°3) :

**Lot 1 :**

- Quartier Malakoff – Saint Donatien
- Quartier Doulon – Bottière
- Quartier Nantes – Erdre
- Quartier Nantes Sud
- Quartier Est de l'île de Nantes

**Lot 2 :**

- Quartier Hauts-Pavés – Saint Félix
- Quartier Breil - Barberie
- Quartier Dervallières – Zola
- Quartier Bellevue – Chantenay

Le secteur de l'île de Nantes étant évolutif une clause de réexamen pourra être mise en place en cours de marché afin d'intégrer ce secteur à la régie de Nantes Métropole. Afin de garantir un périmètre constant de prestation, une actualisation de la répartition, voire l'intégration d'un nouveau secteur à traiter, pourront être opérées dans le cadre de ce réexamen.

Si la clause de réexamen est appliquée, elle viendra automatiquement modifier un des secteurs du lot 1

### 2.1.2. Prestations à bons de commande

Les pôles de proximité concernés par les prestations à bons de commande sont les suivants (voir carte jointe en annexe n°4) :

#### Lot 1 :

- Pôle de proximité Erdre & Loire : communes de Carquefou, Mauves Sur Loire, Thouaré Sur Loire et Sainte Luce Sur Loire
- Pôle de proximité Loire Sèvre et Vignoble : communes de Vertou, Basse Goulaine, Saint Sébastien Sur Loire, Les Sorinières et Rezé

#### Lot 2 :

- Pôle de proximité Loire Chézine : communes de Saint Herblain, Indre et Couëron
- Pôle de proximité Erdre & Cens : Quartier Nantes Nord, communes de La Chapelle Sur Erdre, Orvault, Sautron
- Pôle de proximité Sud-Ouest : communes de Bouguenais, Saint Aignan de Grandlieu, Bouaye, Saint Léger Les Vignes, La Montagne, Brains, Saint Jean de Boiseau et Le Pellerin

Par ailleurs, relève de la partie à bons de de commande au titre du lot n°2, le domaine privé de la Ville de Nantes et de Nantes Métropole (lorsque le graffiti n'est pas sur une façade aspectant l'espace public)

Par domaine privé, on entend l'ensemble des bâtiments et des espaces qui ne font pas partie du domaine public mais qui sont gérés par les services de la Ville de Nantes ou par les services de Nantes Métropole. Sont concernés :

- La Mairie centrale et ses 11 mairies annexes
- Plus de 110 écoles publiques
- Une quinzaine d'équipements culturels municipaux
- Près de 80 équipements sportifs (stades, gymnases, centres sportifs, plaines de jeu, piscine...)
- Environ 50 établissements d'accueil Petite Enfance (crèches...)
- 6 établissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD)
- 90 établissements communautaires (bâtiments administratifs et centres techniques principalement)
- 10 grands équipements métropolitains (stade, musée, Cité des Congrès...)
- Direction Nature et Jardins de la ville de Nantes (lorsque le graffiti n'est pas sur une façade aspectant l'espace public)
- 116 parcs, jardins et squares
- 50 km de coulées vertes
- Environ 490 jeux pour enfants équipements sportifs de plein air

## 2.2. Obligations des titulaires

L'enlèvement des graffiti et des affiches est assuré sur tout support, quelle qu'en soit la nature, visible et accessible depuis le domaine public jusqu'à une hauteur de 4 mètres. Les surfaces horizontales (trottoir, chaussée, place...) font également partie du périmètre des interventions.



Le titulaire de chaque lot s'engage durant toute la durée du présent marché à atteindre et maintenir les objectifs suivants :

- Adapter à tout moment les moyens mis en œuvre afin garantir des délais de nettoyage des graffiti ou des affiches ne dépassant pas les 10 jours ouvrés.
- Sur le secteur forfaitaire, garantir à tout moment une présence minimale de graffiti ou d'affiches et ne dépassant pas les seuils contractuels tels que décrits à l'article 9.2 du présent C.C.T.P.
- Réaliser des prestations de qualité conformes aux prescriptions techniques du présent cahier des charges
- Transmettre dans les délais impartis l'ensemble des informations demandées par les différents services pilotes

Les travaux ne doivent pas endommager les supports ou les équipements fixés. Le prestataire est responsable de toute dégradation anormale.

Les prestations devront respecter les critères suivants :

- Élimination complète des graffitis, des affiches et des stickers, sans laisser de traces résiduelles.
- Préservation de l'intégrité des supports.
- Respect de l'aspect esthétique de la surface.
- Respect de l'environnement (en limitant la pollution et le bruit, notamment en milieu urbain).
- Les produits et techniques utilisés doivent être adaptés à la fragilité des matériaux traités, sans altérer l'efficacité des traitements anti-graffiti existants.

Au début de l'exécution des prestations, une période transitoire (période de rodage) sera mise en place sur les secteurs forfaitaires d'une durée d'un mois à compter de l'envoi de l'ordre de service de démarrage des prestations. Durant cette période de rodage les contrôles des prestations seront réalisés mais les éventuelles pénalités ne seront pas appliquées. A l'issue de cette période de rodage de **un mois**, les titulaires devront satisfaire entièrement à leur obligation de résultat et les pénalités seront appliquées en cas de non-respect.

### 2.3. Limites des prestations et aux obligations des titulaires

Sont exclus de la prestation :

- Les distributeurs de billets
- Les enseignes
- Les horodateurs
- Les panneaux publicitaires
- Les vélos en libre-service et le mobilier urbain rattaché à ce service (système Bicloo)
- Les véhicules automobiles
- Les bacs à ordures ménagères
- Les installations de chantiers (palissades, cabanes de chantier, bungalows...) dont l'entretien est de la responsabilité du maître d'ouvrage du chantier.

Les titulaires ne sont plus soumis à leur obligation de résultat uniquement dans les circonstances suivantes :

- Refus d'intervention du propriétaire : ce refus devra être signifié par écrit par le propriétaire au pilote du marché. A défaut de signalement par écrit, le graffiti objet du litige sera considéré comme non traité et les pénalités s'appliqueront de plein droit.
- Surface non dégraffitable : seul le pilote du marché pourra déclarer une surface non dégraffitable après constat contradictoire avec le titulaire du lot concerné. Sans validation express par le pilote du marché, le graffiti objet du litige sera considéré comme non traité et les pénalités s'appliqueront de plein droit.

- En cas de périodes de gel : Lorsque la température mesurée à deux mètres du sol est de 0 degré centigrade, les délais contractuels sont prolongés du nombre de journées de gel constatées. Il appartient au titulaire de s'abonner à un service de prévisions météorologiques apte à délivrer ce type d'informations. La station météorologique de référence est celle de l'aéroport de Nantes Atlantique.
- Circonstances exceptionnelles : le pilote du marché avertira le titulaire de la prolongation des délais d'intervention en cas de circonstances exceptionnelles.
- Les monuments historiques de la Ville de Nantes sont essentiellement constitués d'appareillages en granit, tuffeau ou sireuil.
- Les statues et les fontaines présentes sur l'espace public ne sont pas concernées par l'obligation de résultat. En cas de présence de graffiti sur ces ouvrages, le titulaire du lot proposera obligatoirement avant toute intervention un mode opératoire pour le retrait des graffiti au pilote du marché. Ce mode opératoire fera l'objet d'une validation préalable conjointe entre le pilote et le gestionnaire du patrimoine.

## 2.4. Techniques de nettoyage

### 2.4.1. Dispositions générales

Les techniques et les produits utilisés doivent être adaptés à la qualité du support, ne pas l'endommager et ne pas nuire à l'environnement. Le titulaire a obligation de redonner au support un aspect visuel le plus proche possible de celui qu'il présentait avant l'apposition du graffiti ou de l'affiche.

Le titulaire du présent lot a une obligation de résultat et ne peut se prévaloir d'une quelconque impossibilité technique pour ne pas nettoyer certains supports. Il doit donc adapter en permanence ses techniques afin de répondre aux évolutions de la pratique du graffiti illégal et de l'affichage sauvage. Le titulaire doit également exercer une veille technologique permanente notamment étudier les nouveaux matériaux utilisés pour recouvrir les façades des immeubles.

Le titulaire a obligation de retirer les graffiti, le simple recouvrement par peinture identique n'est pas autorisé. Cette technique est réservée à la remise en état du support suite à une intervention d'enlèvement de graffiti.

Après chaque intervention, le titulaire veillera à restituer les abords de la zone de chantier propre et à éliminer toutes traces d'écoulement ou de projection. Le nettoyage du matériel et des outils utilisés pour réaliser la prestation ne pourra se faire dans la rue mais devra être réalisé en atelier avec récupération des eaux de lavage et traitement avant évacuation vers le réseau public. De même, tous les déchets de chantiers seront collectés et éliminés dans une filière adaptée. Le prestataire tiendra à la disposition du pilote du marché tous les justificatifs concernant l'élimination de ses déchets dans un registre des déchets à annexer au rapport annuel.

Les prestations de nettoyage de graffiti et d'affiches peuvent être réalisées à partir de 6 heures 30 et jusqu'à 19 heures 30 les jours ouvrables. Le titulaire veillera toutefois à proscrire toute intervention à proximité des immeubles d'habitation avant 7 heures 30 afin de ne pas exposer les résidents à des nuisances sonores ((sauf urgences et/ou problématique de stationnement due à la circulation).

La mise en place d'une signalisation temporaire de chantier adaptée au chantier réalisé est à la charge des titulaires. La signalisation mise en place sera conforme aux réglementations en vigueur et notamment :

- Le code de la route
- Le code du travail

- L'instruction interministérielle sur la signalisation routière du 31 juillet 2002 (livre I, huitième partie) relative aux principes fondamentaux de la signalisation temporaire.
- Le guide « signalisation routière, voirie urbaine, manuel du chef » édité par le C.E.R.T.U

Les agents intervenants sur la mise en place d'une signalisation temporaire de chantier devront avoir suivi une formation réglementaire.

Dans l'hypothèse où l'intervention nécessite des restrictions de circulation un arrêté ponctuel de circulation et/ou de stationnement provisoire spécifique sera fourni par le pôle de proximité concerné.

Le titulaire veillera tout particulièrement pendant ses interventions à assurer un cheminement sécurisé pour les piétons. Si nécessaire un cheminement de substitution sera matérialisé.

Les dommages survenus durant les opérations d'enlèvement de graffiti et d'affiches sont de la responsabilité pleine et entière du titulaire du lot qui prendra donc à sa charge tous les travaux de remise en état ainsi que les frais liés aux procédures de contentieux avec les propriétaires des bâtiments traités.

Le non-respect des dispositions générales décrites ci-dessus déclenchera des pénalités indiquées au CCAP.

#### 2.4.2.Effacement graffiti

##### 2.4.2.1. Effacement par gommage

Le gommage consiste à réaliser une abrasion douce avec un mélange de granulats fins et d'eau projetée à basse pression sur le support à nettoyer. Cette technique est réputée permettre d'enlever la couche de peinture constitutive du graffiti sans altérer le support.

Le titulaire présentera dans son mémoire technique le matériel qu'il se propose d'utiliser, la nature des poudres employées, la méthode de travail et un plan de formation pour les nouveaux utilisateurs. Les produits proposés ainsi que le matériel de mise en œuvre sont soumis à la validation préalable du responsable du marché lors de la période transitoire d'un mois de démarrage du présent marché.

La poudre utilisée pour réaliser les travaux de gommage devra obligatoirement être ramassée et évacuée à la fin du chantier. De même, si nécessaire un lavage du sol sera réalisé.

Le résultat attendu lors d'un enlèvement de graffiti par gommage :

- Un support qui ne présente plus de traces de peinture,
- La surface où était présent le graffiti doit être propre, il ne doit pas rester une trace de propreté correspondant au tracé du graffiti (graffiti en négatif)
- Le support ne doit pas être creusé ou altéré
- Il ne doit pas rester de résidus de poudre de gommage autour de chantier

Si l'un ou plusieurs de ces critères ne sont pas respectés des pénalités sont applicables telles que décrites au C.C.A.P..

##### 2.4.2.2. Effacement chimique

L'effacement chimique consiste à appliquer des solvants pour dissoudre la peinture constitutive du graffiti. Il est ensuite effectué un nettoyage avec un nettoyeur haute pression pour éliminer les résidus de peinture et stopper l'action du produit chimique. L'utilisation d'eau chaude sous pression permet également de faciliter le nettoyage des supports en renforçant l'action des produits appliqués.

Les produits chimiques que se propose d'utiliser le titulaire devront être conformes à la législation en vigueur tant au niveau national qu'europpéen. Il appartient au titulaire de se conformer sans délai et

sans prétendre à une compensation financière aux évolutions des différentes réglementations relatives à l'utilisation des produits chimiques.

Dans son mémoire technique, le titulaire présente les produits chimiques qu'il se propose d'utiliser, leurs fiches techniques, leurs fiches de données de sécurité, la méthode de mise en œuvre, les protections individuelles nécessaires. Les produits proposés ainsi que le matériel de mise en œuvre sont soumis à la validation préalable du responsable du marché lors de la période transitoire d'un mois de démarrage du présent marché.

Le résultat attendu lors d'un enlèvement de graffiti par utilisation de produits chimiques est :

- La disparition de toute trace de peinture sur le support traité, l'absence de tout spectre résiduel
- L'absence d'altération du support par les produits chimiques utilisés
- Un aspect de surface homogène et notamment l'absence de trace de propreté qui corresponde au tracé du graffiti
- Un rinçage complet de la surface traitée et de ses abords et notamment l'absence de résidus de peinture

Si l'un ou plusieurs de ces critères ne sont pas respectés des pénalités sont applicables telles que décrites au C.C.A.P..

#### 2.4.2.3. Autres techniques d'effacement

Dans certains cas particuliers, l'effacement par gommage ou chimie n'est pas adapté. De même, certains supports comme l'inox nécessitent d'être nettoyé avec des méthodes spécifiques. D'autres techniques d'effacement peuvent être alors mise en œuvre telle que :

- Le sablage pour les supports les plus durs tel le granit
- Le ponçage avec un grain adapté à la dureté du support
- L'utilisation d'un chemin de fer sur les pierres tendres tel le tuffeau
- Le polissage pour les inox

Ces différentes techniques étant particulièrement agressives et avec des effets irréversibles sur le support, toute intervention devra faire l'objet d'un accord préalable du responsable du marché suite à un essai sur une petite surface.

Le prestataire peut également proposer tout autre technique de son choix qu'il pourrait juger adaptée au nettoyage de graffiti. L'emploi de ces techniques alternatives reste soumis à l'autorisation préalable du responsable du marché.

Le prestataire du marché présentera dans son mémoire technique les matériels qu'il se propose d'utiliser pour réaliser ces prestations particulières ainsi que les modalités de mise en œuvre. Les produits proposés ainsi que le matériel de mise en œuvre sont soumis à la validation préalable du responsable du marché lors de la période transitoire d'un mois de démarrage du présent marché.

Les résultats attendus lors de l'utilisation de l'une de ces techniques sont les suivants :

- Abrasion maîtrisée du support et limité à une mince couche de surface sans création de creux ou de bosses
- Absence de traces de peinture après intervention et absence de spectre visible
- Un aspect homogène du support après intervention sans trace de propreté qui suive le tracé du graffiti
- Un nettoyage soigné du chantier avec notamment le ramassage et l'évacuation des résidus d'abrasion

Si l'un ou plusieurs de ces critères ne sont pas respectés des pénalités sont applicables telles que décrites au CCAP.

### 2.4.3. Nettoyage affiches

#### 2.4.3.1. Retrait mécanique

Le retrait mécanique des affiches consiste à utiliser un outil plat type riflard ou grattoir pour décoller l'affiche de son support. Cette technique est à privilégier dans les cas suivants :

- L'affiche adhère peu au support, l'outil va simplement venir faciliter le retrait manuel
- L'affiche est très adhérente au support qui présente une surface résistante

Le retrait de l'affichage devra être complété par un nettoyage soigné du support afin d'éliminer tout résidu de colle. Si lors du retrait le support a été dégradé, il conviendra de réaliser une remise en état afin qu'il retrouve l'aspect qu'il avait avant la pose de l'affiche.

Les résultats attendus lors de l'utilisation de cette technique sont les suivants :

- Absence de dégradation du support nettoyé ; les traces de passage de l'outil ne doivent pas être visibles
- Retrait total de l'affiche et absence de résidus de colle, la surface nettoyée doit présenter un aspect homogène avec le reste du support
- Un nettoyage soigné du chantier avec notamment le ramassage de tous les résidus d'affiches

Si l'un ou plusieurs de ces critères ne sont pas respectés des pénalités sont applicables telles que décrites au CCAP.

#### 2.4.3.2. Nettoyage haute pression

Le nettoyage des affiches est réalisé avec un nettoyeur haute pression eau froide ou eau chaude. L'eau sous pression va ainsi venir désagréger l'affiche et ainsi la retirer du support. Les risques de projections sont importants avec l'utilisation de ce type de matériel, le prestataire veillera donc à tout mettre en œuvre pour limiter ces projections sur l'espace public.

Le nettoyage des résidus de colle présent sur les supports après retrait des affiches peut être facilité par l'utilisation de produits chimiques de la famille des solvants.

Les produits chimiques que se propose d'utiliser le titulaire devront être conformes à la législation en vigueur tant au niveau national qu'europpéen. Il appartient au titulaire de se conformer sans délai et sans prétendre à une compensation financière aux évolutions des différentes réglementations relatives à l'utilisation des produits chimiques.

Dans son mémoire technique, le titulaire présente les produits chimiques qu'il se propose d'utiliser, leurs fiches techniques, leurs fiches de données de sécurité, la méthode de mise en œuvre, les protections individuelles nécessaires. Les produits proposés ainsi que le matériel de mise en œuvre sont soumis à la validation préalable du responsable du marché.

Les résultats attendus lors de l'utilisation de cette technique sont les suivants :

- Absence de dégradation du support nettoyé ; la pression de travail doit être adaptée à la nature du support
- Retrait total de l'affiche et absence de résidus de colle, la surface nettoyée doit présenter un aspect homogène avec le reste du support
- Un nettoyage soigné du chantier avec notamment le ramassage de tous les résidus d'affiches

Si l'un ou plusieurs de ces critères ne sont pas respectés des pénalités sont applicables telles que décrites au CCAP.

#### 2.4.3.3. Décapage thermique

Cette technique est à privilégier pour traiter les autocollants plastifiés. Elle consiste à chauffer légèrement la surface de l'autocollant afin de ramollir la matière plastique. Une fois ramolli, l'autocollant est retiré par retrait mécanique. Les résidus de colle qui pourraient persister sur le support sont à traiter par application de produits chimiques adaptés et rinçage à la haute pression.

Les résultats attendus lors de l'utilisation de cette technique sont les suivants :

- Absence de dégradation du support nettoyé ; la température de chauffe doit être adaptée à la nature du support
- Retrait total de l'affiche et absence de résidus de colle, la surface nettoyée doit présenter un aspect homogène avec le reste du support
- Un nettoyage soigné du chantier avec notamment le ramassage de tous les résidus d'affiches

Si l'un ou plusieurs de ces critères ne sont pas respectés des pénalités sont applicables telles que décrites au C.C.A.P..

#### 2.4.4. Remise en état des supports et protections préventives

##### 2.4.4.1. Remise en état des supports

Le simple recouvrement des graffiti à l'aide de peinture ou de lait de chaux est interdit. L'utilisation de la peinture est réservée à la remise en état des supports suite à l'enlèvement des graffiti.

Les graffiti réalisés sur support peint devront donc être au minimum déstructuré avant application d'une couche de peinture. Il sera appliqué autant de couches de peinture que nécessaire pour redonner au support son aspect visuel initial. L'application de la peinture ne peut être réalisée que sur des supports déjà peints. Le titulaire appliquera une peinture qui respecte la teinte, la nature et l'aspect initial du support à traiter. Les peintures que se propose d'utiliser le titulaire sont soumises à la validation préalable du responsable du marché lors de la période transitoire d'un mois de démarrage du présent marché.

Sur les supports constitués de pierre naturelle type tuffeau, il conviendra de réaliser une reminéralisation du support au moyen d'un lait de chaux. Le titulaire veillera à réaliser une application avec une préparation à la teinte et à l'aspect le plus proche de l'existant.

Les travaux de remise en état ne doivent en aucun cas conduire à repeindre l'intégralité d'une façade d'un bâtiment. La surface recouverte doit se limiter à la seule surface du graffiti. Toutefois, une application plus large peut être tolérée si elle correspond à une coupe logique définie par un élément d'architecture et si elle ne représente pas une surface supérieure à la moitié de la surface d'intervention initiale. En l'absence de coupes logiques possibles, le titulaire réalisera une transition soignée entre la zone reprise et le support existant. En aucun cas il ne sera réalisé de délimitation franche à l'aide de ruban adhésif de la zone remise en peinture.

Les résultats attendus suite à ces prestations de recouvrement sont les suivants :

- Un aspect de surface homogène le plus proche possible de l'existant avant traitement
- Une teinte et un aspect identiques à celui du support existant
- Le recouvrement uniquement de la surface nécessaire
- L'absence de débordements de peinture en dehors de la zone à traiter
- Un nettoyage soigné des abords du chantier après intervention, y compris du sol

Si l'un ou plusieurs de ces critères ne sont pas respectés des pénalités sont applicables telles que décrites au C.C.A.P..

#### 2.4.4.2. Protections préventives

Sur les supports poreux non peints type pierre de taille ou enduit, il est recommandé d'appliquer une couche de protection type hydrofuge / oléofuge afin d'éviter la migration en profondeur de la peinture en cas de récurrence et faciliter ainsi les nouvelles opérations de nettoyage. La protection que se propose d'appliquer le titulaire est soumise à la validation préalable du responsable du marché lors de la période transitoire d'un mois de démarrage du présent marché.

Les supports minéraux type béton armé peuvent recevoir une protection permanente type vernis polyuréthane. Ce type de protection est à réserver à des supports sains, parfaitement secs et propres. La protection que se propose d'appliquer le titulaire est soumise à la validation préalable du responsable du marché lors de la période transitoire d'un mois de démarrage du présent marché.

Sur les supports sensibles aux rayures, la pose d'un film plastique transparent constitue une protection efficace. Ce film ne doit pas altérer l'état de surface du support protégé notamment au niveau de la brillance. Il devra être appliqué avec soin afin d'éviter la formation de bulles d'air, pli ou autres défauts qui rendraient le film visible. Cette protection doit pouvoir être renouvelée aisément, le décollage du film ne doit en aucun cas altérer le support protégé.

#### 2.4.4.3. Innovation technique en cours de marché.

Le prestataire peut proposer toutes les innovations techniques qu'il juge judicieuses pour la réalisation des prestations sans toutefois pouvoir prétendre à une rémunération supplémentaire ou à une indemnité.

Ces nouveaux produits ou techniques innovantes doivent être validés par le responsable du marché avant utilisation ou mise en service.

#### 2.4.4.4. 2.4.1 Mesure de la surface traitée

Au niveau des secteurs à bons de commande, la rémunération du titulaire se fait sur la base des surfaces nettoyées. Il convient donc de déterminer précisément comment seront mesurées ces surfaces.

Pour les graffiti, la surface minimale prise en compte pour rémunérer une intervention est de 0.5 m<sup>2</sup> quelle que soit la surface réelle du graffiti traitée. Pour les graffiti d'une dimension supérieure à 0.5 m<sup>2</sup>, ils seront mesurés sur la base de la forme géométrique la plus simple qui permette d'intégrer toute la surface du graffiti.

Deux graffiti seront considérés comme faisant partie de la même surface à partir du moment où ils sont distants de moins de 0.50 mètre.

Pour l'affichage sauvage, une distinction est faite entre les autocollants et les affiches.

On désigne par autocollants toute forme d'affiche d'une taille inférieure à un format A5. Cette forme d'affichage est quasiment exclusivement présente sur les mobiliers urbains, le calcul de la surface traitée se fait en comptabilisant le nombre de supports nettoyés.

On désigne par affiches, toute forme d'affiche d'une taille supérieure à un format A5. Le nettoyage des affiches est rémunéré sur la base des surfaces réelles d'affiches nettoyées. Toutefois, en cas d'affiche isolée, plus de 50 cm d'écart avec une autre, la surface minimale prise en compte pour rémunérer une intervention est 0,5 m<sup>2</sup>.



## 2.5. Suivi des prestations

### 2.5.1. Réunions de suivi

L'entreprise titulaire de chaque lot devra être présente aux réunions bimensuelles et représentée à minimum par son chef d'équipe, à l'heure et jour indiqués par le responsable du marché. Suite à cette réunion, un compte rendu devra être réalisé par le prestataire et transmis au responsable du marché sous 72 heures ouvrés.

Le niveau de qualité atteint par le prestataire sur les différents secteurs fera l'objet d'une analyse trimestrielle au cours d'une réunion de suivi coanimée par le responsable du marché et le prestataire du lot. Le prestataire veillera à établir ses indicateurs d'activité pour cette réunion.

A la fin de chaque année d'exécution du marché, un rapport annuel sera produit et transmis au responsable du marché dans le courant du mois de janvier et au moins 15 jours avant la réunion annuelle. Il comprendra :

- L'organisation mise en place pour assurer les prestations (encadrement, moyens humains et techniques...)
- Les indicateurs de l'année écoulée :
- Le suivi mensuel des surfaces traitées par date, secteur géographique, techniques d'interventions.
- Les interventions de nettoyage de graffiti ou d'affiches à caractère injurieux (nominatif, politique, raciste, pornographique...) feront l'objet d'un recensement spécifique
- Le suivi mensuel du nombre d'interventions par secteur géographique.
- Les consommables
- Le nombre d'agressions,
- Les heures d'insertion professionnelle effectuées
- Et tout autre indicateur permettant une analyse de la prestation
- Le bilan financier de l'exécution du marché. Les faits marquants de l'année écoulée et les difficultés rencontrées et les solutions apportées
- Les axes de progrès pour l'année à venir
- Le rapport annuel fera l'objet d'une présentation lors d'une réunion annuelle à tenir dans les deux premiers mois de l'année suivante,

Toute modification demandée par le responsable du marché sur ce rapport annuel devra être pris en compte et une nouvelle version doit être renvoyée au responsable du marché sous 10 jours.

### 2.5.2. Application métier

Pour chaque lot, l'entreprise titulaire doit être en mesure de renseigner à tout moment les différents pilotes du lot sur le déroulement des prestations de nettoyage de graffiti et d'affiches. A ce titre, il mettra en place une base de données à laquelle les différents utilisateurs du lot accéderont via un Extranet. La conception d'application et les capacités des serveurs devront permettre des temps de réponse aussi courts que possibles.

L'objectif pour le titulaire du lot est d'être en mesure de rendre visible après intervention tous les détails sur le chantier réalisé dans un délai maximum de 48 heures.

Le nombre de connexions simultanées et de personne à former sera au minimum de :

- LOT 1 : 6
- LOT 2 : 14

La formation à l'utilisation de cet outil informatique est à la charge du prestataire et sera réalisée dans le mois de préparation du marché. Le prestataire mettra en place une solution d'export vers des outils bureautiques courants type tableur.



Cet outil devra pouvoir remplir les fonctions suivantes :

- Réalisation de requêtes à fin statistiques sur la base de données :
- Suivi mensuel des surfaces traitées par date, secteur géographique, techniques d'interventions.
- Les interventions de nettoyage de graffiti ou d'affiches à caractère injurieux (nominatif, politique, raciste, pornographique...) feront l'objet d'un recensement spécifique
- Suivi mensuel du nombre d'interventions par secteur géographique.

Pour la part à prix global et forfaitaire du présent marché :

- Liste exhaustive des prestations réalisées avec photo avant et après intervention et indication de la surface réelle nettoyée

Pour la part à bon de commande :

- La transmission des demandes d'intervention via une plateforme informatique sécurisée par les différents pilotes du marché. Cet outil devra permettre d'indiquer l'adresse où se situe le graffiti ou l'affiche à traiter, sa surface, la nature du support et éventuellement les précautions particulières à prendre. Cette plateforme devra proposer une solution nomade (type application smartphone) permettant l'intégration de photos en direct.
- Liste exhaustive des prestations réalisées suite au recensement avec photo avant et après intervention, indication de la surface réelle nettoyée, date de demande d'intervention et date réelle d'intervention, avec une alerte sur le dépassement du seuil toléré au marché.
- Un outil de recensement et de suivi des demandes d'interventions ponctuelles transmises par le responsable du marché

De plus, il devra permettre de pouvoir réaliser un calcul des délais moyens d'interventions mensuel par pôle pour la part à bons de commande.

Nantes Métropole est en mesure de mettre gratuitement à la disposition du prestataire la base de données des rues du territoire de Nantes Métropole.

Les interventions réalisées devront être visibles depuis cet outil extranet dans un délai de 24 heures maximum, jours ouvrés, après intervention. Chaque intervention fera l'objet d'une fiche détaillée comportant les informations suivantes :

- Adresse de l'intervention avec mention du pôle de proximité ou du service concerné, de la commune et du Quartier. Si le lieu de la prestation n'est pas identifiable par un numéro de voirie (Ex : un transformateur électrique au milieu d'un espace engazonné), un champ spécifique sera renseigné afin de permettre la localisation précise du lieu d'intervention (à proximité du numéro x, devant la salle de sport, etc....)
- La date de l'intervention ainsi que les références de l'équipe qui a réalisé les travaux
- Une photographie numérique avant et après intervention de la prestation réalisée. Le cadrage devra être suffisamment large pour localiser précisément le lieu d'intervention. En cas d'intervention concernant de grandes surfaces il doit pouvoir être possible de joindre plusieurs photographies pour une même adresse. Les interventions réalisées de nuit, notamment en période hivernale, devront également faire l'objet de photographies, le titulaire s'équipera donc de tout moyen adapté pour prendre des photographies de nuit.
- La surface nettoyée en m<sup>2</sup>
- La technique employée pour nettoyer le graffiti ou l'affiche
- La technique de remise en état du support s'il y a lieu (peinture, protection anti-graffiti ou lait de chaux)
- La surface remise en état en m<sup>2</sup>

La base de données des prestations réalisées devra également comporter un outil de recherche permettant de retrouver une intervention à partir du pôle de proximité, du service, de la commune, du Quartier ou de la rue et la date.

Le titulaire de chaque lot assurera à ses frais la mise en place et la maintenance de cet outil informatique. Le titulaire assurera également à ses frais la sécurisation informatique contre toute attaque extérieure et réalisera notamment toutes les modifications et adaptations nécessaires afin que l'outil informatique réponde parfaitement au présent cahier des charges et fonctionne normalement. Le titulaire de chaque lot dispose d'un mois à compter de la date d'envoi de l'ordre de service de démarrage des prestations pour mettre en place cet outil informatique.

La formation devra se faire en priorité sur le lieu de travail des personnes à former.

De plus, les informations sur les prestations réalisées seront archivées et transmises aux différents services sous un format à déterminer conjointement. Si besoin, le titulaire du lot fournira gratuitement un applicatif permettant la lecture de ces données. L'intégralité des données contenues dans ces fichiers sont propriété des membres du groupement de commande, le titulaire ne pourra en aucun cas en faire usage à d'autres fins que celles du présent marché.

### 2.5.3. Interlocuteurs dédiés – le chef d'équipe

Pour chaque lot, un chef d'équipe sera affecté pour minimum 75 % de son temps à l'exécution du présent marché.

Son rôle est, au quotidien, d'accompagner les opérateurs sur le terrain, de les former aux techniques de nettoyage de graffiti et d'affiches, il doit donc présenter une expérience significative dans ce domaine d'activité.

Le curriculum vitae du chef d'équipe choisi pour assurer l'encadrement des équipes sera joint au mémoire technique.

Le chef d'équipe sera affecté spécifiquement au suivi des prestations réalisées sur le territoire de Nantes Métropole. Il sera l'interlocuteur unique des différents pilotes du marché et devra être basé sur le territoire de la métropole nantaise. Il devra au minimum assister, en présentiel, aux réunions bimensuelles de coordination avec le responsable du marché. Il se tiendra également disponible auprès des autres pilotes du marché afin de répondre à leurs sollicitations.

L'absence du représentant de l'entreprise titulaire à un rendez-vous programmé par l'un des pilotes du marché est soumise à pénalité définie au CCAP.

## ARTICLE 3. PRESTATIONS A PRIX GLOBAL ET FORFAITAIRE

### 3.1. Détails des prestations à prix global et forfaitaire

Le titulaire du lot doit mettre en place une organisation de travail de nature à garantir que l'ensemble des quartiers concernés puissent être nettoyés dans les délais impartis.

#### Statistiques année 2022/2024

Le logiciel de suivi d'activités du prestataire a connu une défaillance en 2023, ne permettant pas d'avoir des chiffres représentant la réalité de leurs activités, seuls les chiffres de 2022 et 2024 sont donc présentés ci-après.

Sur les huit Quartiers nantais concernés par les interventions au forfait, en 2022 et 2024 ont été réalisées les prestations suivantes :

Forfait	Interventions	M²	Interventions	M²	KM de voirie
Quartiers	2022	2022	2024	2024	
Malakoff/St Donatien					

	3672	11043	2276	8207	57
Doulon/Bottière	1377	3365	469	1101	81
Nantes Erdre	1902	4509	510	1441	89
Hauts Pavés/St Félix	5364	8934	1832	3763	55
Breil/Barberie	1388	2357	259	373	45
Dervalières/Zola	1660	2630	489	1360	59
Bellevue/Chantenay	3780	7125	974	5288	66
Ile de Nantes	7127	20136	2303	9084	49
Nantes Sud	197	1584,5	36	226,5	30

En résumé, pour l'année 2022, 26 467 interventions ont été réalisées dans ces 9 quartiers pour un total de 61 683.5 m<sup>2</sup> nettoyés soit une moyenne de 2,33 m<sup>2</sup> par intervention.

Pour l'année 2024, 9 148 interventions ont été réalisées dans ces 9 Quartiers pour un total de 30 843.5 soit une moyenne de 3.37 m<sup>2</sup> par intervention.

### Statistiques année 2024

A titre indicatif, l'île de Nantes dans sa globalité était gérée par le prestataire mais suite à l'augmentation constante des graffitis sur ce secteur, le passage de l'ouest de l'île de Nantes en régie a été acté. De plus, sur le secteur de l'île de Nantes les surfaces enlevées indiquées ne sont pas représentatives de la production réelle des graffitis

### 3.2. Niveau attendu des prestations à prix global et forfaitaire

Le titulaire du lot doit mettre en place une organisation qui permette de maintenir constamment une présence minimum des graffiti et des affiches sous les seuils indiqués à l'article 9.2.

A cet effet, il présentera dans son mémoire technique l'organisation qu'il se propose de mettre en place.

### 3.3. Gestion des réclamations – secteurs à prix global et forfaitaire

La métropole s'est dotée d'un logiciel de gestion des réclamations usagers PUBLIK, permettant aux usagers de l'espace public de signaler tout dysfonctionnement ou problématique constaté sur le domaine public. Chaque réclamation enregistrée donne lieu à la génération d'une fiche de demande d'intervention, laquelle doit impérativement générer une réponse précisant la date d'intervention prévue ou effective.

Ce logiciel n'étant pas accessible aux prestataires extérieurs, une procédure spécifique pour les secteurs à prix global et forfaitaire est mise en place :

- Chaque fiche sera transférée par l'accueil du pôle Nantes Centralité au titulaire de chaque lot.
- Ces demandes devront ensuite être compilées dans un tableau Excel par le titulaire du lot. (modèle en annexe).
- Ce tableau devra être complété par les titulaires avec la date effective (ou prévue **avec justification** si dans un délai supérieur à 7 jours) d'intervention, ainsi que tout commentaire jugé utile, puis retourné chaque lundi avant 14h à l'accueil du pôle de Nantes Centralité.

Tout manquement à ces obligations, notamment en cas de dépassement de délai, donnera lieu à l'application de pénalités au titre de la non-remise des documents requis.

## ARTICLE 4. PRESTATIONS BON DE COMMANDE

### 4.1. Description des prestations bons de commande

#### 4.1.1. Secteurs à bons de commande – Nantes Métropole

Le logiciel de suivi d'activités du prestataire a connu une défaillance en 2023, ne permettant pas d'avoir des chiffres représentant la réalité de leurs activités, seuls les chiffres de 2022 et 2024 sont donc présentés ci-après.

#### Statistiques année 2022/2024

Sur les cinq pôles de proximité concernés par les prestations sur bons de commande, il a été nettoyé en 2022 et 2024 les surfaces suivantes :

Bons de commande	Villes	Interventions	M²	Interventions	M²
Pôles		2022	2022	2024	2024
Loire Chézine	Couëron	79	139	21	67
	Indre	28	51	15	22
	Saint Herblain	359	667	166	286
Erdre et Cens	Nantes Nord	122	542	69	145
	la Chapelle sur Erdre	8	50	6	29
	Orvault	76	454	23	98
	Sautron	2	50	2	2
Erdre et Loire	Carquefou	11	40	11	34
	Mauves sur Loire	18	96	4	46
	Sainte Luce sur Loire	16	317	18	48
	Thouaré sur Loire	4	5	1	3

Loire Sèvre Vignoble	Nantes Sud	197	1584	36	226
	Les Sorinières	3	31	26	644
	Rezè	405	2433	185	1378
	Saint Sébastien sur Loire	166	586	55	826
	Vertou	61	215	53	639
	Basse Goulaine	6	42	15	128
Sud Ouest	Bouguenais	11	50	21	113
	Saint Aignan de Grandlieu	1	2	13	37
	Bouaye	1	65	6	33
	La Montagne	9	67	12	42
	Brains	1	4	1	8
	Saint Jean de Boiseau	1	1	1	2
	Le Pellerin	74	357	1	1
	Saint Léger le Vignes	1	40	1	6

Le nombre d'interventions n'est pas équivalent au nombre de tags enlevés. Par exemple, une intervention sur une porte d'entrée correspond généralement à l'enlèvement de plusieurs graffiti.

#### 4.1.2. Spécificités du lot 2 : interventions sur le domaine privé de la Ville de Nantes et de Nantes Métropole

A titre indicatif, les surfaces suivantes ont été nettoyées sur le domaine privée de la Ville de Nantes et de Nantes Métropole :

Bati Nantes Métropole	Interventions	M²	Interventions	M²
	2022	2022	2024	2024
	237	1712,5	361	1047
Nature et Jardins Ville de Nantes	Interventions	M²	Interventions	M²
	2022	2022	2024	2024
	325	850	625	1777,5

Les interventions à réaliser pour le compte du service du B.A.T.I concerne les parties des bâtiments publics qui ne sont ni visibles ni accessibles depuis le domaine public.

Le patrimoine géré par ce service comporte des contraintes particulières :

- Pour les établissements scolaires, les interventions doivent se faire en dehors des heures de cours pour les parties accessibles aux élèves (cours d'école)
- Certains accès sont sécurisés et nécessitent de prendre un rendez-vous préalablement à toute intervention

Les interventions à réaliser pour le compte de la direction Nature et Jardins de la ville de Nantes concernent des supports similaires à ceux décrits dans la partie forfaitaire. Les éléments spécifiques à ce service concernent les mobiliers suivants :

- Les jeux pour enfants implantés dans les parcs et jardins (jeux isolés ou structures multi jeux)
- Jeux sportifs de plein air (panneaux de basket, tables de tennis...)
- Sol souple de réception

Les contraintes d'interventions sont également plus importantes que sur le secteur forfaitaire :

- Patrimoine plus diffus et plus difficile à localiser, nécessité parfois de se faire accompagner d'un agent de Nature et Jardins
- Contraintes horaires d'intervention : pas d'intervention sur les jeux lors de l'ouverture au public ou obligation de créer un périmètre de sécurité
- Environnement très sensible et donc nécessité d'utiliser avec beaucoup de précautions les produits chimiques
- Les voies de circulation qui irriguent ces espaces verts sont le plus souvent constituées d'allée piétonnes étroites, il convient de disposer de véhicules d'intervention légers adaptés à ces voies.

#### 4.2. Niveau attendu des prestations en bons de commande

Le titulaire du lot doit mettre en place une organisation qui permette de traiter les demandes d'intervention dans les délais contractuels. A cet effet, il présentera dans son mémoire technique l'organisation qu'il se propose de mettre en place.

Les demandes d'interventions au niveau d'un territoire sont regroupées par le pilote responsable de ce territoire et ensuite envoyée au titulaire pour exécution, sous 10 jours ouvrés, via la plateforme informatique du prestataire.

La date de réception de la demande via la plateforme informatique du prestataire déclenche le délai de 10 jours ouvré, lequel sert de base pour l'application des pénalités mentionnées dans le CCAP.

## ARTICLE 5. DESCRIPTIONS DES PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES

### 5.1. Dispositions générales des prestations complémentaires

Le présent marché concerne essentiellement la réalisation de prestations planifiées.

Toutefois, il est possible que ponctuellement le titulaire soit sollicité pour des demandes à réaliser en dehors du cadre des prestations planifiées.

L'entreprise titulaire s'organisera donc pour recevoir ces demandes ponctuelles, les traiter dans les délais impartis et informer les différents pilotes de la suite donnée à ces demandes. Chaque pilote est libre de choisir le mode de transmission qui lui convient le mieux : plateforme informatique du prestataire ou courrier électronique.

- La localisation des interventions à réaliser sera la plus précise avec les mentions suivantes :
- Numéro de voirie du bâtiment à traiter

- Rue, voie où se situe le graffiti
- Complément d'adresse si nécessaire
- Localisation du graffiti : position, hauteur, couleur, nature du support...
- Personne à contacter sur site si nécessaire
- Contraintes particulières : horaires, accès particuliers...

## 5.2. Prestations urgentes

Les graffiti ou affiches à caractère injurieux, raciste, politique ou pornographique et d'une manière générale nuisibles à l'ordre public feront l'objet d'une intervention en urgence.

Le titulaire du lot devra alors être en mesure d'intervenir dans les 48 heures après signalement en jours ouvrés (du lundi au vendredi).

Nantes Métropole se réserve le droit d'intervenir avec ses moyens propres sur l'ensemble de son territoire.

Sur le secteur au forfait, la réalisation de prestations urgentes sur les jours ouvrés ne donnera lieu à aucune rémunération complémentaire.

Sur le secteur à bon de commande, le prix au m<sup>2</sup> des graffiti ou affiches nettoyés en urgence est majoré d'un coefficient multiplicateur prévu au bordereau des prix.

## 5.3. Travaux en hauteur et sur des supports exclus des prestations

Il pourra être demandé au titulaire du lot d'intervenir exceptionnellement sur des supports à plus de 4 mètres de hauteur ou encore sur des supports exclus du périmètre de prestation (comme par exemple des barrières de chantier).

La réalisation de ces prestations se fera sur la base d'un prix dédié, indiqué au BPU.

## 5.4. Service d'astreinte

De manière très exceptionnelle et sur demande de la collectivité, le prestataire devra pouvoir mettre en place un service d'astreinte pour intervenir en urgence sur les graffiti et les affiches en dehors de ses heures normales de travail (soirée et jours fériés).

Pendant le service d'astreinte, le prestataire doit intervenir dans les plus brefs délais (1 heure maximum) après la demande de la collectivité, quelle que soit l'heure ou la date d'intervention sur l'ensemble de son territoire d'intervention élargie (cf. carte annexe 5).

La mise en place du service d'astreinte est notifiée au prestataire par mail au plus tard dans les 24 heures ouvrés avant sa mise en place sur demande de la collectivité.

# ARTICLE 6. MATÉRIELS ET VÉHICULES

## 6.1. Conditions générales

Le titulaire du lot devra disposer du matériel en qualité et en nombre suffisant pour exécuter la prestation dès la notification du marché et tout au long du déroulement du marché. Les différents matériels devront respecter l'intégralité des normes en vigueur au moment de l'exécution du marché. En cas d'évolution de la réglementation applicable aux véhicules et matériels embarqués, le titulaire réalisera toute modification nécessaire sans pour autant pouvoir prétendre à une indemnisation à ce titre.

Le titulaire du lot veillera tout particulièrement à équiper et à maintenir en parfait état de fonctionnement les dispositifs de signalisation de chantier sur les véhicules intervenant sur la voie publique dans le cadre d'un chantier mobile :

- Feux tournants de progression lente émettant une lumière orange
- Triangle AK5 doté de feux à éclats
- Bandes horizontales à chevrons réfléchissantes de couleur rouge et blanche

Aucun des éléments suivants ne pourra donner lieu à des délais supplémentaires dans l'exécution des prestations :

- Panne de véhicules ou de matériel d'enlèvement de graffiti et d'affiches
- Retard de livraison de matériel

## 6.2. Véhicules et matériels

Les véhicules devront être maintenus en permanence en parfait état d'entretien et de propreté. En cas d'utilisation sur la voie publique d'un véhicule souillé, le titulaire du lot se verra appliquer des pénalités telles que prévues au CCAP.

Le titulaire du lot devra adapter au mieux le gabarit de ses véhicules d'interventions aux contraintes des lieux d'interventions. Il est rappelé au titulaire que certaines interventions sont à réaliser dans des parcs et jardins sur des voies étroites et ne supportant qu'un très faible tonnage. En aucun cas des difficultés pour accéder au chantier à réaliser ne pourront être mises en avant pour justifier une impossibilité technique pour réaliser la prestation.

Il est demandé au titulaire du lot de privilégier l'utilisation de véhicules polyvalents permettant de réaliser toutes les techniques de nettoyage de graffiti et de remise en état des supports. Une organisation basée sur une spécialisation des véhicules par technique de nettoyage est à proscrire car elle engendre une multiplication des déplacements et donc de plus grandes émissions de CO2.

Il est demandé au titulaire de privilégier des véhicules et des matériels qui limitent au maximum les émissions de gaz à effet de serre et dont le niveau des émissions sonores soit le plus faible possible. Le niveau maximal des émissions sonores pour les groupes haute pression et les systèmes d'hydrogommage est fixé à 102 dBA.

Les véhicules devront également répondre à la réglementation régissant les Zones à Faible Emission (ZFE) sur l'ensemble du territoire de la métropole.

Le titulaire du lot présentera pour validation par le pilote du marché les véhicules qu'il affectera à la réalisation du présent lot. Ces véhicules devront être conformes aux caractéristiques des matériels présentés dans le mémoire technique. La validation des véhicules et des matériels se fera durant la période transitoire des d'un mois de démarrage du présent marché.

La non-conformité des véhicules utilisés sur le terrain avec ceux présentés dans le mémoire technique sera soumise à pénalités telles que décrite au CCAP.

## 6.3. Charte graphique

Les véhicules devront être propres en permanence. Ils ne devront présenter aucun défaut de carrosserie (cabossage, rouille, projections de peinture...) de nature à altérer l'image du service public ou de poser des problèmes de sécurité. Ils seront donc lavés tant que besoin. Le lavage sera effectué sur une plateforme répondant aux exigences de la réglementation en vigueur.

Les véhicules devront obligatoirement comporter le logo de l'entreprise titulaire. Le prestataire n'est pas autorisé à apposer sur ses véhicules une quelconque référence à Nantes Métropole. De manière générale, le titulaire ne pourra utiliser, sans autorisation préalable, la charte graphique en vigueur à Nantes Métropole.



## ARTICLE 7. FOURNITURES ET CONSOMMABLES

### 7.1. Approvisionnement en eau

Le titulaire du lot est autorisé à s'approvisionner en eau nécessaire au fonctionnement de ses différentes machines directement sur les bouches de remplissage présentes sur la voie publique. L'eau puisée devra être payée auprès du gestionnaire du réseau public d'adduction d'eau potable tout comme les frais de locations des dispositifs de comptage des volumes prélevés. Il appartient au titulaire du lot de réaliser toutes les démarches nécessaires auprès des gestionnaires des réseaux d'eau potable pour disposer de matériel de puisage et de comptage.

Une vigilance plus importante du prestataire devra être apportée sur sa consommation d'eau en cas d'arrêté préfectoral d'alerte sécheresse. Au prestataire de s'informer de ses alertes sur le site officiel de la préfecture.

Un plan d'action doit être fourni par le titulaire lors d'un arrêté indiquant les actions mises en place pour réduire la consommation d'eau. Ce plan d'actions doit être validé par le responsable du marché avant toute mise en œuvre.

### 7.2. Choix des fournitures

Le titulaire du lot est responsable du choix des produits et des procédés mis en œuvre en fonction de la nature, de l'état du support ainsi que des conditions climatiques et autres particularités du chantier à traiter. Le choix des produits et procédés doit privilégier les éléments suivants :

- Protection des travailleurs : éviter les procédés trop bruyants et proscrire les produits potentiellement cancérogènes
- Protection de l'environnement : privilégier les produits avec un impact limité sur l'environnement
- Non dégradation du support
- Le respect de l'aspect des façades.

### 7.3. Validation des fournitures

Les produits utilisés sont soumis à l'agrément préalable du responsable du marché. Les produits présentés dans le mémoire technique feront l'objet d'un agrément définitif durant le mois de la période transitoire de mise en place du marché. Passé ce délai, tout changement de produit devra faire l'objet d'une nouvelle demande d'agrément. La procédure d'agrément vise à vérifier les points suivants :

- Conformité des produits proposés avec le mémoire technique du titulaire
- Respect de la réglementation en vigueur
- Adéquation du produit avec la surface à traiter
- Aspect visuel conforme aux attentes

Le titulaire du lot transmet également au responsable du marché la fiche technique du produit avant toute utilisation. Cette fiche doit comporter les éléments suivants :

- Dénomination commerciale du produit
- Nom et coordonnées du fabricant
- Mode d'emploi détaillé
- Mesures de protection à mettre en place
- Méthode d'élimination des contenants

Pour les produits chimiques la transmission des fiches de données de sécurité complètes (seize points) est obligatoire. La validation définitive des produits utilisés se fera durant la période transitoire d'un mois de démarrage du présent marché. Passé ce délai, l'utilisation de produit non agréé ou

l'absence de transmission de la totalité des informations demandées concernant les produits entraînera l'application de pénalités telles que prévues au CCAP.

Si au cours de l'exécution du présent marché, le titulaire souhaite changer de procédé ou de fournisseur, il doit obligatoirement le faire valider préalablement par le responsable du marché. De même, si une évolution de la réglementation en vigueur devait contraindre le titulaire à changer de produits ou à faire évoluer leurs formulations, ce dernier se doit de le faire sans délais et sans prétendre à une rémunération complémentaire.

#### 7.4. Contrôle des produits

Le responsable du marché se réserve le droit de faire exécuter des contrôles afin de vérifier que la mise en œuvre de l'ensemble des produits appliqués est conforme aux spécifications du C.C.T.P. et des fiches techniques des fabricants.

Le responsable du marché aura le droit, quel que soit le degré d'avancement des travaux, de procéder à des prélèvements de produits sur les chantiers et de vérifier, par analyses chimiques ou physiques, que ces prélèvements sont conformes aux produits qu'il a agréés lors de la signature du présent marché.

Les frais de ces analyses incombent au titulaire du lot.

Toutes les précautions seront prises pour assurer à l'échantillon une composition identique à celle de la totalité du produit.

### ARTICLE 8. HYGIÈNE ET SÉCURITÉ

#### 8.1. Sécurité

Le titulaire du lot doit se conformer parfaitement aux prescriptions relatives à l'hygiène et à la sécurité et à l'ensemble des dispositions prévues par le code du travail et par la réglementation en vigueur à la date d'exécution des travaux, l'application desdites dispositions relevant totalement de la responsabilité du titulaire. Le respect de l'application de la réglementation en matière d'hygiène et sécurité fera l'objet de contrôles réguliers de la part du responsable du marché. En cas de non application de ces règles, le titulaire du lot s'expose à l'application de pénalités telles que prévues au CCAP.

Le titulaire réalise notamment une analyse des risques liés à l'exécution des prestations telles que décrites dans le présent marché et rédige les fiches de sécurité nécessaires.

Avant le début des prestations, un plan de prévention est rédigé entre le titulaire du lot et chaque responsable de service utilisateur (Nantes Métropole, B.A.T.I, DNJ) à l'issue de la visite d'inspection commune des équipements choisis par le titulaire pour exécuter les prestations prévues au présent marché. Ce plan, rédigé à partir d'un cadre proposé par le responsable du marché, détaille les éléments suivants :

- Identifier les risques de coactivité en lien avec les prestations de nettoyage de graffiti et d'affiches
- Les mesures de prévention à mettre en place pour les risques de coactivité identifiés

Tous les éléments nécessaires à la constitution des plans de prévention devront être transmis dans le mois qui suit l'envoi l'ordre de service de démarrage des prestations.

Les plans de prévention sont tenus à jour par les responsables des différents services utilisateurs du marché qui sont tenus d'en signaler les modifications au pilote. Il est actualisé au minimum au moment de chaque reconduction du présent marché.

## 8.2. Travaux en hauteur

Les travaux en hauteur devront être obligatoirement réalisés au moyen de matériels conformes aux prescriptions du code du travail. Les travaux seront donc réalisés soit à partir d'échafaudages, de plate-formes mobiles ou de nacelles élévatrices. Ces matériels devront obligatoirement être conformes à la législation en vigueur et à jour des contrôles techniques périodiques au moment de leur utilisation. Les opérateurs utilisant ces moyens d'élévation devront également attester qu'ils ont reçu une formation préalable pour l'utilisation en sécurité de ces matériels.

La réalisation de prestations avec des matériels non conformes à la législation en vigueur sera soumise à des pénalités telles que décrites au CCAP.

## 8.3. Personnels

Le personnel de l'entreprise titulaire devra obligatoirement porter une tenue de travail et des équipements de protection individuelle appropriés pendant le temps de travail. L'ensemble de la tenue est à la charge de l'entreprise titulaire. Elles devront être en permanence propres et entretenues, sans déchirures ni souillures.

L'absence de port d'équipement de protection individuelle approprié ou le port de tenues de travail sales ou dégradées est soumise à l'application de pénalités telles que prévues au CCAP.

Le personnel de l'entreprise titulaire est réputé intervenir sur des voies ouvertes au public dans des secteurs très fortement fréquentés par les piétons. Chaque opérateur devra en conséquence se montrer discret et courtois avec le public qu'il côtoie lors des opérations de nettoyage. Le titulaire devra former ses opérateurs sur la conduite à tenir en cas de confrontation avec un public agressif. En cas de conflit avec un riverain ou d'agression ; en parallèle de toute démarche judiciaire nécessaire, le pilote concerné doit être informé dans les plus brefs délais.

En aucun cas, les opérateurs du titulaire ne devront solliciter ni accepter de rétribution ou de pourboire de particuliers, pour quelque raison que ce soit.

## 8.4. Locaux d'exploitation

L'entreprise titulaire doit se procurer les emplacements et locaux nécessaires à l'exécution du marché pour notamment y affecter le personnel, les véhicules et le matériel. Ces locaux devront se situer impérativement sur le territoire de Nantes Métropole. Un projet d'implantation des équipes et des matériels sera présenté dans le mémoire technique.

Ces locaux devront être conformes avec les obligations du code du travail et respecter la réglementation en matière de protection de l'environnement. Ils disposeront notamment :

- De vestiaires en nombre et en surface suffisante dotés notamment de douches
- D'une aire de lavage conforme à la réglementation

Tous les frais afférents au dépôt des véhicules, y compris l'assurance des locaux, sont à la charge de l'entreprise titulaire. Elle est tenue d'y disposer d'une ligne téléphonique active avec au minimum un téléphone fixe, un ainsi qu'une adresse électronique. La capacité de cette ligne téléphonique devra être adaptée au flux d'information à traiter. Le titulaire disposera d'un délai d'un mois passé la notification du marché pour prendre possession de ses locaux d'exploitation et les aménager. Passé ce délai d'un mois, le prestataire s'expose à l'application de pénalités telles que définies au CCAP.

## ARTICLE 9. CONTRÔLE QUALITÉ

Les contrôles effectués par les différents pilotes du marché porteront sur les trois points suivants :

- Organisation de la prestation et conformité au mémoire technique
- Conformité au cahier des charges des prestations réalisées
- Respect des délais d'intervention

## 9.1. Secteur à prix global et forfaitaire

### 9.1.1. Principes généraux

Au niveau du secteur à prix global et forfaitaire, les trois principaux objectifs à atteindre seront contrôlés de la façon suivante :

- Organisation de la prestation et conformité au mémoire technique : tout au long de la période d'exécution du présent marché des contrôles réguliers seront réalisés à l'initiative du pilote du marché afin de vérifier tout particulièrement les points suivants :
- Conformité des locaux d'exploitation avec la réglementation en vigueur et les engagements pris au moment de la remise de l'offre
- Conformité des matériels avec la réglementation en vigueur et les engagements pris lors de la remise de l'offre
- Conformité des produits utilisés avec la réglementation en vigueur et les engagements pris lors de la remise de l'offre
- Respect de la réglementation en matière d'hygiène et sécurité
- Maintien d'une faible surface résiduelle de graffiti et d'affiches : plusieurs circuits de contrôle seront réalisés chaque mois afin de s'assurer que les limites maximales de graffiti résiduels soient bien respectées au niveau de chaque Quartier concerné.
- Respect des délais d'intervention : plusieurs contrôles ponctuels sont réalisés sur le terrain afin de s'assurer que le délai de nettoyage de 10 jours ouvrés est bien respecté

Pour chaque lot, 2 circuits de contrôles mensuels (1km) seront déterminés par le responsable du marché, ils seront élaborés de façon à couvrir de manière homogène l'ensemble des quartiers à entretenir.

Ces contrôles se feront en journée, du lundi au vendredi. Les mesures pourront être réalisées de façon contradictoire entre le pilote du marché et un représentant du prestataire. Le pilote du marché déterminera librement les jours et heures où seront réalisées les mesures, il en informera le prestataire par écrit au minimum 48 heures à l'avance.

Les objectifs à atteindre sont différents en matière de graffiti et d'affichage sauvage.

## 9.2. Organisation des contrôles qualité

### 9.2.1. Graffiti

La surface minimale prise en compte pour mesurer un graffiti est 0.25 m<sup>2</sup>. Pour les graffiti de grande taille, ils seront mesurés en fonction de la forme géométrique la plus simple qui permette d'intégrer toute la surface du graffiti ou de l'affiche. A chacun des contrôles, les graffiti présents sur les tronçons contrôlés seront recensés par adresse précise et photographiés. Ces éléments de recensement serviront de justificatifs à l'application d'éventuelles pénalités. Le résultat de ces contrôles sera présenté au représentant du titulaire du lot lors d'une réunion bimensuelle pour validation avant l'application d'éventuelles pénalités.

Les surfaces maximales de graffiti résiduels par circuit de contrôle de 1 km pour le premier contrôle sont les suivantes : **8 m<sup>2</sup> maximum par circuits**

Le contrôle des délais d'intervention sera réalisé mensuellement. Un second contrôle est réalisé sur les circuits établis 10 jours ouvrés après le premier contrôle. L'objectif est de s'assurer que tous les

graffiti recensés lors du premier contrôle ont bien été nettoyés dans le délai contractuel de 10 jours ouvrés.

L'objectif est que lors du second contrôle, la surface résiduelle mesurée ne soit pas être supérieur à 20 % de celles tolérée pour le premier contrôle, soit les valeurs détaillées ci-dessous. Pour tout graffiti non nettoyé dans ce délai, une pénalité sera appliquée conformément aux montants prévus au CCAP.

Les surfaces maximales de graffiti résiduels par circuit de contrôle de 1 km pour le deuxième contrôle sont les suivantes : **1,5 m<sup>2</sup> maximum par circuits**

### 9.2.2. Affiches

Les contrôles de la prestation de nettoyage de l'affichage sauvages comportent deux parties :

- Le retrait des affiches d'un format équivalent ou supérieur à un format A4. Ce type d'affiche est présent principalement sur les murs, les portes...
- Le retrait des autocollants qui sont présents quasi exclusivement sur les mobiliers urbains (potelets, candélabres, feux de signalisation, panneaux de signalisation verticale, appuis vélo, plaque de rue, coffrets concessionnaires,).

La prestation de retrait de l'affichage sauvage sera contrôlée sur les mêmes circuits que ceux établis pour le contrôle de la prestation de retrait des graffiti. Les objectifs en matière de délai d'intervention sont identiques à ceux donnés pour le retrait des graffiti. Pour mesurer la surface résiduelle d'affiches, on pris en compte les affiches dont la taille est équivalente ou supérieur à un format A4. Pour les autocollants, sont comptabilisés les mobiliers urbains qui sont impactés par ces autocollants. On considère qu'un mobilier urbain est impacté par des autocollants lorsqu'au minimum deux autocollants sont présents sur un même mobilier.

Le premier contrôle du circuit de 1 km doit permettre de s'assurer que la surface résiduelle d'affiches et d'autocollants est la plus réduite possible.

Les objectifs à atteindre pour le premier contrôle sont exprimés de la façon suivante : **5 affiches maximum et pas plus de 50 mobiliers urbains impactés**

Le second contrôle du circuit de 1 km a lieu 10 jours ouvrés après le premier passage. L'objectif est de s'assurer que toutes les affiches et autocollants détectés au premier passage ont bien été nettoyés. L'objectif est que lors du second contrôle, la surface résiduelle mesurée ne soit pas supérieure à 20 % de celles tolérée pour le premier contrôle, soit les valeurs détaillées ci-dessous. Pour tout graffiti non nettoyé dans ce délai, une pénalité sera appliquée conformément aux montants prévus au C.C.A.P..

Les objectifs à atteindre pour le deuxième contrôle sont exprimés de la façon suivante : **1 affiche et pas plus de 10 mobiliers urbains impactés.**

Lors de la période d'un mois de démarrage du présent marché, les contrôles qualité seront réalisés mais les éventuelles pénalités ne s'appliqueront pas. Passé ce délai, les éventuelles pénalités prévues au C.C.A.P. s'appliqueront pleinement et seront notifiées pour paiement au titulaire du lot.

A ces contrôles systématiques réalisés chaque mois, le pilote pourra réaliser des contrôles ponctuels visant à s'assurer que le prestataire respecte bien l'ensemble des clauses du présent cahier des charges. Si un manquement venait à être constaté dans le cadre de ces contrôles, un signalement sera envoyé au prestataire qui disposera alors de 48 heures pour se mettre en conformité avec le cahier des charges et apporter la preuve qu'il a corrigé le défaut constaté. Si passé ce délai le défaut n'a pas été corrigé ou si la preuve de la correction n'a pas été apportée au pilote, les pénalités s'appliqueront de plein droit et devront être payées auprès de Nantes Métropole.

### 9.3. Secteur à bons de commande

Les pilotes en charge des prestations à bons de commande réaliseront des contrôles pour chacune des commandes passées. Les contrôles porteront sur les éléments suivants :

- Respect des délais d'intervention
- Qualité des prestations réalisées et respect du cahier des charges

## ARTICLE 10. CONTRÔLE PONCTUEL

Les contrôles ponctuels réalisés par les pilotes ne donneront pas lieu à l'application de pénalités systématiques comme dans le secteur forfaitaire. Si un manquement venait à être constaté dans le cadre de ces contrôles, un signalement écrit (courriel) sera envoyé au prestataire qui disposera alors de 48 heures pour se mettre en conformité avec le cahier des charges et apporter la preuve qu'il a corrigé le défaut constaté. Si passé ce délai le défaut n'a pas été corrigé ou si la preuve de la correction du défaut n'a pas été transmise au pilote, les pénalités s'appliqueront de plein droit.

## ARTICLE 11. LIVRABLES ATTENDUS

Libellé	Délais	Objectifs	Format livrables	Articles CCTP
Rapport d'intervention	A chaque intervention	Contrôle qualité	Libre	1.3 et 2.5
Rapport bimensuel	72 heures après la réunion	Cadrage prestations	libre	
Rapport annuel	1 par an	Cadrage prestations	Libre	2.5
Application métier	Mois suivant l'OS de démarrage	Statistiques, détails des prestations, transmission BDC, alerte	néant	2.5
Tableau de suivi des réclamations	Chaque lundi avant 14H	Suivi réclamations	Excel	3.2
Registre des déchets	1 par an		Annexe rapport annuel	2.4
Fiches produits et sécurité	Début de prestations	Valider les fiches produits	Libre	7.3 et 7.4
Plan de prévention	Mois suivant l'OS de démarrage	Mesures de prévention, analyse des risques	Libre	8.1