

ANNEXE C : DISPOSITIONS TECHNIQUES

Description des services à fournir

La mission comprend des services de réparation et de petits travaux de type « services de bricoleur » dans les bâtiments occupés par les clients de l'Opdrachtcentrale vzw.

La mission est divisée en cinq (5) lots, en tenant compte de la répartition géographique des sites (clients).

- Lot 1 : Province de Flandre-Orientale
- Lot 2 : Province de Flandre-Occidentale
- Lot 3 : Province d'Anvers
- Lot 4 : Province de Limbourg
- Lot 5 : Province du Brabant flamand et Région de Bruxelles-Capitale

La mission concerne les services de réparation et de petits travaux. Services de type « bricoleur » :

- Travaux de menuiserie
- Électricité
- Plomberie
- Vitrierie
- Carrelage
- Maçonnerie
- Peinture
- Serrurerie
- Installation de pictogrammes
- Enlèvement des déchets
- Rafraîchissement d'une ou plusieurs pièces d'une superficie totale maximum de 150 m²
- Fixation de matériel aux murs, au plafond ou au sol
- Petits déménagements sans utilisation de matériel de levage et de caisses
- Enlèvement de graffiti
- Réparation de stores et de volets roulants
- Remplacement d'ampoules, de plafonniers ou de supports d'éclairage
- Débouchage des gouttières et des canalisations de toit

Sont exclus de cette mission :

- Tous travaux d'entretien, y compris l'entretien HVAC
- Déménagements moyens ou importants, internes ou externes, nécessitant des équipements de levage lourds
- Travaux de toiture
- Travaux sur des équipements électriques sous haute tension
- Rafraîchissement d'une ou plusieurs pièces d'une superficie totale supérieure à 150 m²

Définitions

Autorité adjudicatrice : le service de direction qui gère la convention-cadre et conclut la convention-cadre.

Acquéreur : tout commanditaire autorisé (c'est-à-dire membre de l'Opdrachtcentrale vzw) à passer des commandes sur la convention-cadre.

Intervention : Dans le cadre de la mission, on entend par intervention la réalisation de petites réparations et l'exécution de petits travaux pour un maximum de 32 heures de travail (les frais de déplacement ne sont pas inclus).

Remarque importante : En principe, le nombre d'heures de prestation dans le cadre d'une intervention ne doit pas dépasser 32 heures par intervention. Si le prestataire estime que la durée d'intervention demandée dépassera 32 heures, il doit en informer l'acquéreur. Ce n'est qu'après approbation par l'acquéreur de la durée d'intervention proposée que des prestations de plus de 32 heures par intervention peuvent être facturées.

Prix forfaitaire : Par prix forfaitaire par intervention, l'Autorité adjudicatrice entend le prix incluant tous les frais de déplacement pour cette intervention (coût du véhicule – carburant – assurances, ...) et le petit matériel nécessaire pour tous les travaux et réparations (clous, vis, colle, corde, mastic, joints, etc.). Cette liste est donnée à titre informatif et n'est pas limitative. En ce qui concerne les frais de déplacement, deux forfaits peuvent uniquement être facturés pour les interventions de plus de 8 heures consécutives réparties sur quatre jours.

Le forfait est calculé par intervention, quel que soit le nombre de véhicules impliqués dans cette intervention. Pour chaque intervention qui a commencé l'après-midi et qui doit être poursuivie le lendemain, les frais de déplacement ne peuvent être facturés qu'une seule fois. Le prestataire doit donc comprendre que pour chaque intervention qui a commencé le jour D et qui doit être prolongée le jour D+1, le forfait est unique.

Le prestataire doit pouvoir répondre à toute demande d'intervention jour et nuit, à toute heure.

Types d'interventions

Le prestataire doit pouvoir répondre, jour et nuit, à toute demande d'intervention. L'Autorité adjudicatrice a défini onze (11) types d'intervention, en fonction de l'urgence.

Intervention de type 1

Interventions normales les jours ouvrables entre 8h et 17h. Non urgent : planifié en concertation avec le donneur d'ordre.

Intervention de type 2

Intervention urgente les jours ouvrables entre 8h et 17h. À la demande du donneur d'ordre et à réaliser au plus tard 48 heures après la demande. Les week-ends/jours fériés ne sont pas pris en compte dans les 48 heures.

Intervention de type 3

Intervention urgente les samedis entre 8h et 17h. À la demande du donneur d'ordre et à réaliser au minimum 48 heures à l'avance.

Intervention de type 4

Intervention planifiée à l'avance le samedi entre 8h et 17h. Planification en concertation avec le donneur d'ordre.

Le délai commence au moment où le représentant de l'Autorité adjudicatrice - ou le client - formule la demande d'intervention.

L'Autorité adjudicatrice souhaite que le soumissionnaire s'engage à fournir des prestations selon les règles de l'art pendant toute la période d'exécution du marché.

Les méthodes, moyens (nombre de personnel, nombre d'heures, etc.) et prix proposés par le soumissionnaire doivent être réalistes en ce qui concerne la qualité, la quantité et la nature des services demandés dans le cadre de ce cahier des charges.

L'Autorité adjudicatrice attire l'attention des soumissionnaires sur le fait que pour les prestations de chaque intervention d'un minimum de 6 heures de travail, réalisées le même jour, un quart d'heure sera déduit. Cela afin de prendre en compte le temps de pause réglementaire.

Ce quart d'heure presté doit être déduit de la facture.

Demandes d'intervention

Les demandes d'intervention sont, sauf en cas d'urgence, soumises à l'aide d'un document standard (le nom de la personne avec qui les contacts sur place doivent avoir lieu doit être mentionné sur le document de demande d'intervention). Le modèle est proposé par le prestataire et approuvé par l'Autorité adjudicatrice (ou le client). Si une intervention est effectuée à l'initiative du prestataire sans l'approbation préalable de l'Agent responsable ou de l'un de ses représentants, elle ne pourra pas être facturée.

Les demandes d'intervention ne peuvent être soumises que par des personnes qui en ont reçu l'autorisation. La liste sera remise par l'Agent responsable ou le service délégué au prestataire au début de l'exécution du contrat.

Pour chaque intervention, le prestataire doit annoncer sa venue par téléphone à la personne responsable désignée par l'Autorité adjudicatrice (ou le client) comme contact sur place.

Attention : Les demandes d'intervention urgentes peuvent se faire par téléphone, mais doivent toujours être confirmées par e-mail.

Règle générale : pour chaque demande, le demandeur transmettra autant d'informations que possible sur les prestations à réaliser. Cela se fera par e-mail, téléphone, fax et via le type de document mentionné ci-dessus. Si souhaité – et possible – il peut être demandé au prestataire de se rendre sur place avant d'entreprendre l'exécution, afin d'avoir une vision claire de la mission.

SPOC

Afin de faciliter les contacts entre le prestataire, l'Autorité adjudicatrice et les différents responsables sur les sites où les prestations sont effectuées, le prestataire communiquera les coordonnées d'une personne responsable de l'organisation du service (point de contact unique "SPOC"). Ainsi qu'une adresse e-mail unique pour centraliser les demandes. Une copie des messages reçus à cette adresse sera automatiquement transmise à l'Agent responsable ou à son représentant selon les modalités convenues d'un commun accord.

Nombre de personnes et de moyens par intervention

Le prestataire fournit des prestations conformément aux règles de l'art durant toute la période d'exécution du contrat.

Le prestataire désigne pour chaque intervention le nombre approprié de personnes, en fonction de la nature et de l'importance de l'intervention.

Les méthodes, moyens, niveau de finition et prix proposés par le prestataire doivent être réalistes en ce qui concerne la qualité, la nature et l'étendue des services demandés dans le cadre d'une intervention. Chaque prestation pourra être facturée (un quart d'heure) lorsque plus de 5 minutes auront été réalisées.

Matériaux et accessoires

À l'exception des petits accessoires (clous, vis, colle, etc.), les matériaux et autres accessoires (peinture, quincaillerie, fenêtres, etc.) qui pourraient être utilisés lors des interventions doivent être facturés en détail. L'Autorité adjudicatrice attire l'attention des soumissionnaires, concernant les matériaux achetés en gros, que seuls les matériaux réellement utilisés pourront être facturés. Ces matériaux et accessoires seront facturés au prix de revient. Le prestataire joindra à sa facture une copie de la facture du fournisseur.

Avant de fournir des matériaux pour l'exécution des prestations, il doit d'abord vérifier si les matériaux nécessaires sont disponibles sur le site. Si tel est le cas, il doit d'abord utiliser ces matériaux pour l'exécution des prestations. Il ne pourra pas facturer de coûts pour cela.

Inventaire des travaux exécutés

Pour chaque lot, le prestataire est chargé de l'inventaire de tous les travaux réalisés dans les bâtiments occupés par des clients membres d'Opdrachtcentrale vzw.

Le prestataire propose les modalités permettant d'assurer les demandes d'intervention et le suivi des bons de travail. Le suivi doit être effectué selon une périodicité fixée par l'Agent dirigeant ou son représentant. Cela peut se faire sous la forme d'un service web accessible par l'Agent dirigeant ou son représentant (ou de toute autre manière convenue d'un commun accord).

Exécution des services

Respect des dispositions légales, réglementaires et conventionnelles applicables

Dans le cadre de l'exécution du présent marché, le prestataire se conforme aux dispositions légales et réglementaires qui régissent notamment le nettoyage, l'hygiène et la sécurité au travail. Ainsi qu'aux dispositions contenues dans les conventions collectives, nationales, régionales, locales ou d'entreprise.

Planification des prestations

Le prestataire détermine en accord avec l'Agent dirigeant les jours et heures pour l'exécution des prestations. Cela en tenant compte des types d'interventions décrits ci-dessus. Le prestataire s'engage à fournir la main-d'œuvre, le matériel et les produits nécessaires à l'exécution de ces prestations. Il fournit également les emballages perdus pour l'élimination des déchets conformément aux réglementations municipales.

Il y a une prestation minimale de 6 heures par travailleur.

Matériel, équipement et élimination des déchets

L'élimination des récipients vides sera effectuée par le prestataire conformément aux prescriptions légales en la matière. L'élimination des déchets est exclusivement à la charge du prestataire. Le chantier doit être propre au départ des techniciens.

Matériel et équipement de l'administration

Sauf dispositions contraires, il est interdit au personnel du prestataire d'utiliser tout matériel ou objet de l'Administration, que ce soit pour l'exécution des prestations ou pour un usage personnel (téléphone, fax, photocopieur, matériel informatique, ...).

Les chaises, tables, canapés, bureaux et tout autre meuble non fixé au sol seront déplacés par le prestataire selon les besoins et replacés après la fin des prestations. Le déplacement, le repositionnement et le reconnectement des PC (écrans, claviers, imprimantes), fax et photocopieurs se feront en présence de l'Agent dirigeant ou de son représentant.

Le prestataire est également tenu de maintenir en bon état les locaux qui lui sont éventuellement mis à disposition. Il ne peut en aucun cas apporter de modifications à ces locaux ni aux installations (électricité, téléphone, etc.).

Sous-traitants

En complément du cahier des charges administratif :

- ⇒ Conformément à l'article 42, §2 et 3 de la Loi du 15 juin 2006 relative aux marchés publics et à certains contrats d'entreprise de travaux, de fournitures et de services, l'entrepreneur d'un marché public doit :
 - Respecter et faire respecter toutes les dispositions légales, réglementaires ou conventionnelles par toute personne agissant en tant que sous-traitant, à quel que soit le stade, et par toute personne employant du personnel sur le chantier, tant en matière de sécurité et d'hygiène que des conditions de travail générales, que celles-ci découlent de la Loi ou d'accords paritaires au niveau national, régional ou local.
 - Respecter et faire respecter toutes les dispositions légales, réglementaires ou conventionnelles en matière fiscale et en matière de sécurité sociale par ses propres sous-traitants et par toute personne qui met à sa disposition du personnel.
- ⇒ Conformément aux articles 12 et 13 de l'Arrêté royal du 14 janvier 2013, il est interdit au cocontractant de confier tout ou partie de ses obligations à un entrepreneur, un fournisseur ou un prestataire de services se trouvant dans l'un des cas visés aux articles 61 à 66 de l'Arrêté royal du 15 janvier 2011. De plus, le cocontractant est interdit de permettre aux personnes concernées de participer à la direction ou à la supervision du marché ou d'une partie de celui-ci. Toute violation de ces interdictions peut entraîner l'application automatique de mesures.
- ⇒ De plus, les sous-traitants ne doivent pas se trouver dans l'un des critères d'exclusion définis dans le cahier des charges (droit d'accès) et doivent, en proportion de leur participation au marché, satisfaire aux critères de sélection qualitative imposés par le cahier des charges aux soumissionnaires (Sélection qualitative).
- ⇒ Le cocontractant est tenu, au cours de l'exécution du marché, de recourir aux sous-traitants mentionnés dans l'offre. En cas d'impossibilité dûment justifiée de respecter cette obligation, le cocontractant doit en informer immédiatement l'Administration contractante et demander son autorisation pour recourir à d'autres sous-traitants.
- ⇒ Le fait que le cocontractant confie tout ou partie de ses obligations à des sous-traitants ne l'exonère pas de sa responsabilité envers l'Administration contractante. Cette dernière ne reconnaît aucun lien contractuel avec ces tiers.

Contrôle des présences et des performances

- ⇒ L'Administration contractante se réserve le droit de déterminer la méthode d'enregistrement des présences du personnel mis à disposition par le cocontractant sur le chantier.
- ⇒ Le contrôle de la bonne exécution des prestations est effectué par le Fonctionnaire responsable ou son représentant. Le Fonctionnaire responsable ou son représentant peut à tout moment interroger le prestataire sur la qualité des services fournis, par le biais d'une adresse e-mail qui sera fournie par le cocontractant. Le(s) représentant(s)/inspecteur(s) du cocontractant doit(ent) répondre dans les 24 heures ouvrables. Des mesures immédiates doivent être prises pour remédier aux défauts constatés. L'absence de commentaires ou de questions n'implique pas que les services fournis ont été acceptés.
- ⇒ Le Fonctionnaire responsable ou son représentant peuvent à tout moment contrôler la présence et les prestations réalisées par le personnel du cocontractant.
- ⇒ Le cocontractant est tenu de signaler à l'Administration contractante toute déviation du fonctionnement normal du bâtiment qu'il a constatée pendant ses prestations.
- ⇒ L'Administration contractante (ou le client) se réserve le droit de s'opposer à l'embauche d'un membre du personnel du cocontractant s'il existe des raisons de croire qu'il ne fournit pas toutes les garanties requises. Cette opposition doit être motivée.

- ⇒ L'Administration contractante (ou le client) se réserve le droit de s'opposer par écrit, avec motivation et preuve des faits avancés, à la maintien en service d'un membre du personnel qui ne remplirait pas correctement la tâche qui lui a été assignée.
- ⇒ L'Administration contractante (ou le client) se réserve le droit de faire appel à une entreprise externe à tout moment pour contrôler la bonne exécution des prestations.

Accès aux locaux et sécurité

Accès aux locaux

Le client peut interdire l'accès aux locaux au personnel du cocontractant qui, par son comportement, ne fournit pas de garanties suffisantes.

Le cocontractant doit pouvoir prouver à tout moment que son personnel est en règle avec la réglementation belge du travail. À cet effet, le cocontractant remettra, avant le début des travaux, au Fonctionnaire responsable ou à son représentant, une copie de :

- Le contrat de travail
- Le certificat de bonne conduite et de moralité
- La carte d'identité

Le cocontractant remettra au Fonctionnaire responsable ou à son représentant, au plus tard le premier jour de l'exécution du contrat, une liste complète du personnel impliqué dans l'exécution du contrat. Cette liste sera systématiquement mise à jour à chaque changement dans la composition du personnel.

Cette liste doit contenir au minimum les informations individuelles suivantes :

- Nom
- Prénom
- Date de naissance
- Fonction
- Qualification (métier)
- Type de contrat de travail liant le personnel au cocontractant
- Nom de l'entreprise à laquelle chaque employé appartient

Sécurité

Le cocontractant veille au respect de toutes les obligations de sécurité imposées par un contrat de travail obligatoire.

Le personnel s'engage également à respecter les prescriptions énoncées dans l'ARAB et le Code du bien-être au travail. Les dommages causés par le cocontractant ou ses préposés aux locaux, ainsi qu'aux biens mobiliers et immobiliers, doivent être réparés à ses frais et dans les meilleurs délais

En ce qui concerne le contrôle d'accès, le cocontractant doit se conformer aux normes en vigueur sur le site. Pour des raisons de sécurité évidentes, ces normes ne seront communiquées qu'au moment de l'attribution du marché, et uniquement au cocontractant.

Le personnel du cocontractant doit s'identifier à l'accueil du site où il doit fournir ses prestations. Il doit porter des vêtements portant le logo de l'entreprise afin d'être facilement reconnu à son arrivée sur le site.

Délégation et représentation

Si le bâtiment nécessite une équipe de 10 employés ou plus, le cocontractant veillera à ce que ses employés présents sur le site soient accompagnés d'un membre du personnel chargé de superviser et de contrôler l'exécution des prestations, et qui parle également la langue de la région (dans ce cas, le néerlandais). Ce membre du personnel supervise au maximum 10 employés. Si plus de 10 employés sont présents, au moins 1 membre du personnel de supervision doit être présent pour chaque tranche de 10 employés.

Le personnel du cocontractant, chargé de superviser et de contrôler l'exécution des prestations :

- Est capable de communiquer oralement ou par écrit avec les représentants de l'Autorité Contractante dans la langue de la région où les services sont fournis.
- Sera désigné nominativement au Responsable de l'Autorité Contractante ou à son représentant avant son embauche.
- Sera remplacé en cas d'absence.
- Sera habilité à recevoir des ordres de l'Autorité Contractante (ou du client) et à les faire exécuter.
- Prendra les dispositions nécessaires pour prévoir, dans le respect de l'horaire convenu, les remplacements nécessaires en cas d'absence imprévue du personnel.
- Peut participer aux prestations de travail tant que sa mission de supervision et de contrôle est correctement exécutée.

Il est présumé de plein droit que le(s) mandataire(s) est/sont domicilié(s) à son (leurs) adresse réelle ou à l'adresse choisie par le contractant.

Le remplacement de ce personnel ou d'une partie de celui-ci doit être effectué dans les trois jours ouvrables suivant la demande écrite envoyée par le Responsable de l'Autorité Contractante ou son représentant. Ce remplacement doit avoir lieu immédiatement en cas de faute grave, sauf accord contraire du Responsable de l'Autorité Contractante ou de son représentant.

Le représentant du contractant est tenu de se présenter sur place à la demande expresse du Responsable de l'Autorité Contractante ou de son représentant.

Bon de réception

À la fin de chaque intervention, un bon de travail doit être établi, indiquant les heures de travail effectuées (ou les quarts d'heure).

Chaque bon de réception doit obligatoirement contenir les éléments suivants :

- Références de la demande (ex. numéro de suivi)
- Adresse du site où l'intervention a eu lieu
- Type d'intervention (type tel que décrit dans ces spécifications techniques)
- Description de la demande
- Date de l'intervention
- Nombre de travailleurs engagés pour cette intervention
- Noms des travailleurs qui ont été engagés
- Heure de début des travaux doit être indiquée individuellement pour chaque travailleur présent lors d'une même intervention
- Heure de fin des travaux doit être indiquée individuellement pour chaque travailleur présent lors d'une même intervention
- Utilisation ou non de matériel en stock sur le site (matériel du client)
- Utilisation ou non de matériel acheté
- Description des travaux réalisés + éventuelles remarques
- Nom, signature et date de signature, ainsi qu'un champ pour d'éventuelles remarques du représentant de l'Administration (ou client)

Ce bon de travail est remis au **Leidend Ambtenaar** ou à son représentant, qui le signe pour accord et en conserve une copie pour justifier le règlement de la facture.

Garantie sur les travaux

La période de garantie ne peut être inférieure à **mois**.

Documents mis à disposition

Le client met à la disposition du contractant tous les dossiers techniques, y compris l'inventaire d'amiante, des bâtiments/sites pour lesquels une demande d'intervention peut être déposée.