

Acheteur public :

Ville de Lyon

ACCORD-CADRE DE SERVICES



Objet de l'accord-cadre :

Prestations de nettoyage de tags, graffitis, d'affichage sauvage et de reporting sur le territoire de la Ville de Lyon

Lot 1 : Prestations concernant tous les supports, excepté le mobilier de jalonnement

Sommaire

1/ <i>Objet de l'accord-cadre</i>	3
2/ <i>Définition des prestations attendues</i>	3
2.1 Enlèvement des tags et graffitis	3
2.2 Enlèvement de l'affichage sauvage	3
2.3 Rénovation et nettoyage de sanitaires publics	3
2.4 Nettoyage des panneaux d'affichage d'opinion	3
3/ <i>Description des supports</i>	4
3.1 Les supports de construction	4
3.2 Les supports techniques	4
3.3 Les sanitaires publics	4
3.4 Les panneaux d'affichage d'opinion	4
4/ <i>Interventions</i>	5
4.1 Interventions sur les façades	5
4.1.1 L'aéro-gommage et l'hydro-gommage	5
4.1.2 Le nettoyage haute pression eau chaude	5
4.1.3 Le nettoyage chimique	6
4.1.4 Le recouvrement par peinture	6
4.1.5 Le recouvrement par chaulage	6
4.2 Interventions sur les sanitaires publics	6
4.2.1 Traitement parties extérieurs du sanitaire	6
4.2.2 Traitement parties intérieures du sanitaire	6
4.3 Les véhicules d'intervention	7
4.4 Les personnels d'intervention	7
4.5 Champ d'intervention	8
4.6 Organisation du chantier	8
4.6.1 Organisation générale du chantier et sécurité	8
4.6.2 Protection et nettoyage du chantier	8
4.6.3 Approvisionnement en eau	9
4.6.4 Photos avant / après intervention	9
4.6.5 Compte rendu d'incidents ou d'accidents	10
5/ <i>Délimitation des surfaces traitées</i>	10
6/ <i>Délais d'intervention</i>	10
7/ <i>Moyens matériels et humains</i>	10
7.1 Moyens matériels	10
7.1.1 Préambule	10
7.1.2 Véhicules d'intervention	11
7.1.3 Caractéristiques communes des véhicules d'intervention	11
7.1.4 Caractéristiques particulières des véhicules d'intervention équipés d'un système d'aéro-gommage et d'hydro-gommage	11
7.1.5 Caractéristiques particulières aux véhicules d'intervention équipés de nettoyeurs haute pression eau chaude	11
7.1.6 Caractéristiques particulières aux nacelles élévatrices	11
7.1.7 Vérifications périodiques	11
7.1.8 Entretien - Réparation	11
7.1.9 Visites de contrôle	12
7.2 Moyens humains	12
7.2.1 Tenue du personnel	12
7.2.2 Mauvais comportement du personnel titulaire	12
7.2.3 Formation du personnel	12
8/ <i>Produits</i>	13
8.1 Caractéristiques des produits	13
8.1.1 Décapants et nettoyants	13
8.1.2 Agrégats de gommage	13
8.1.3 Protection anti-graffiti	13
8.1.4 Les peintures	14
9/ <i>Système informatique de suivi des prestations</i>	14
9.1 Logiciel de suivi	14
9.2 Outils de mobilité	15
9.3 Droits de propriété et d'usage	16
9.3.1 Logiciel de suivi + outils de mobilité	16
9.3.2 Fichiers numériques des voies et fond de plan	16
9.4 Maintenance logicielle et matérielle	17
9.5 Formation à l'utilisation du système informatique de suivi des prestations	17
10/ <i>Technicité et amélioration des procédés</i>	17
11/ <i>Expérimentation</i>	17

1/ Objet de l'accord-cadre

Le présent accord-cadre a pour objet la suppression des tags, graffitis et affichages sauvages sur :

- les façades du domaine privé en limite des voies publiques,
- les façades du domaine public propriété de la ville ou non,
- les façades ou les portes présentant un caractère historique ou architectural,
- les ponts, berges ou perrés du Rhône ou de la Saône,
- les mobiliers urbains.

Les résultats attendus par la ville de Lyon sont les suivants :

- suppression intégrale du tag, graffiti et/ou affiche,
- respect des teintes d'origine et des supports,
- absence de spectres après intervention,
- nettoyage du site après intervention,
- respect des délais d'intervention.

2/ Définition des prestations attendues

2.1 Enlèvement des tags et graffitis

L'enlèvement consiste à effacer sur tous supports (façades, volets, portes en bois, ponts, mobilier urbain etc.) les tracés, inscriptions et surfaces colorées, réalisés au moyen de craies, encres, peintures et équivalents, appliqués par aérosols, pinceaux, projections et autres procédés. L'opération doit être réalisée avec les moyens techniques appropriés et ne doit pas laisser de spectres après l'intervention.

2.2 Enlèvement de l'affichage sauvage

L'enlèvement des affiches, affichettes et sticks non autorisées dites affichage sauvage consiste à décoller ou déposer par tout moyen approprié (mécanique ou manuel) sur tous supports, toutes formes ou images attachées, clouées ou collées, sans laisser de traces (et notamment de traces de collage).

2.3 Rénovation et nettoyage de sanitaires publics

La prestation attendue consiste à remettre à neuf des sanitaires publics à entretien automatique ou traditionnels qui présentent des traces de vieillissement ou de souillures sur leurs façades extérieures (toitures, murs, portes) ou intérieures (sols, murs et supports inox).

2.4 Nettoyage des panneaux d'affichage d'opinion

La prestation attendue consiste à enlever par tout moyen approprié et à une fréquence définie par le service compétent, les affiches & affichettes situées sur les panneaux d'affichage d'opinion. L'enlèvement mécanique ou manuel ne devra pas laisser de traces apparentes sur la surface du panneau et sur la façade support du panneau.

3/ Description des supports

L'enlèvement des tags, graffitis, affichage sauvage et le nettoyage des panneaux d'affichage d'opinion sera réalisé quelle que soit la nature du support considéré. Le titulaire interviendra uniquement sur demande du service compétent de la ville de Lyon sans pratiquer d'auto-commande.

3.1 Les supports de construction

Le titulaire doit être en mesure d'intervenir sur tout élément de construction de façade, de devanture, de clôture et de fermeture (porte, portail, volets...), de ponts, berges ou perrés situés en bordure des voies publiques du territoire de la ville de Lyon.

Il sera en mesure de réaliser des travaux de nettoyage sur des bâtiments ou mobiliers présentant un caractère historique ou architectural sans dénaturer ou détériorer le support à nettoyer.

Le titulaire devra intervenir pour l'enlèvement des tags, graffitis et affichages sauvages sur la face extérieure des rideaux métalliques, notamment des commerces lorsque ceux-ci sont fermés à la clientèle.

Cas particulier :

En cas de supports (portes, pilastres, encadrements etc.) ou de façades constitués de revêtements fragiles, particulièrement dégradés ou présentant une conception architecturale complexe ou remarquable, le titulaire devra en avvertir par écrit (courriel), avant toute intervention, le service compétent de la ville de Lyon sous 1 jour ouvré à compter de la réception de la demande d'intervention. Une procédure d'intervention spécifique sera mise en place par les 2 parties afin de protéger ce patrimoine. Les délais d'intervention débuteront lors de la validation écrite du mode opératoire retenu.

3.2 Les supports techniques

Le titulaire doit être en mesure d'intervenir sur tout élément de signalisation routière, d'éclairage public, sur tout mobilier urbain, ainsi que sur tous les édicules posés ou fixés au sol et longeant les voies publiques du territoire de la ville de Lyon. Les interventions à réaliser seront adaptées à la nature et au volume des supports techniques concernés.

3.3 Les sanitaires publics

Le titulaire doit être en mesure d'intervenir sur les murs intérieurs et extérieurs des sanitaires publics de la ville de Lyon quels que soient leur type (sanitaires à entretien automatique, sanitaires traditionnels) afin de procéder à leur remise en état. Il doit également être en capacité d'intervenir sur les sols et les supports constitutifs de ces sanitaires (cuvettes ou éviers inox, barres de soutiens, patères etc.) afin de leur redonner un aspect « neuf » en harmonie avec le reste du sanitaire.

3.4 Les panneaux d'affichage d'opinion

Le titulaire doit être en mesure d'intervenir sur tous les panneaux d'affichage d'opinion mis en place par la ville de Lyon. Ces panneaux répondent aux obligations légales des collectivités en matière d'affichage libre et représentent une superficie d'environ 280 m² sur Lyon. Le rythme des interventions sur ces équipements sera fixé par le service compétent de la ville de Lyon. Ce planning sera remis dans le cadre de la réunion de démarrage ; il sera ensuite notifié au titulaire.

4/ Interventions

Toutes les interventions font systématiquement l'objet d'une demande d'intervention émise par le service compétent de la ville de Lyon. **Le titulaire ne doit en aucun cas s'autosaisir de demandes d'intervention.**

Ces demandes d'intervention sont transmises :

- par les outils de mobilité mis à disposition des agents ville de Lyon (voir article 9.2 du présent C.C.T.P),
- par le logiciel de suivi mis à disposition des agents ville de Lyon comportant les demandes d'intervention des titulaires de « Contrats Façades Nettes » arrivées au service compétent par fax, mail ou téléphone.

Exceptionnellement, le service compétent de la ville de Lyon peut être amené à déclencher des interventions les week-ends et les jours fériés.

4.1 Interventions sur les façades

Le titulaire choisit la solution de nettoyage la mieux adaptée en fonction de la nature du support, des souillures et de leur degré d'imprégnation. Les techniques d'intervention que le titulaire devra mettre en œuvre sur la ville de Lyon sont les suivantes :

4.1.1 L'aéro-gommage et l'hydro-gommage

L'aéro-gommage (pulvérisation à basse pression d'un granulat par voie sèche) et l'hydro-gommage (pulvérisation à basse pression d'un granulat par voie humide) pourront être utilisés pour les supports minéraux bruts.

Après une intervention à l'aide du procédé d'aéro-gommage ou d'hydro-gommage (à l'exception des surfaces dédiées à la circulation piétonne, trottoirs, marches), le titulaire pourra être amené à appliquer à la demande du service compétent de la ville de Lyon une protection sacrificielle en phase aqueuse afin de faciliter l'élimination de tout graffiti ultérieur et prévenir la subsistance de spectre. Cette protection sera appliquée en 2 couches minimum pour atteindre un grammage minimum de 250 g/m² pour les supports poreux.

Pour tout nouveau tag appliqué sur une surface déjà traitée, l'effacement à l'aide d'eau chaude sous pression sera privilégié. Si besoin, une intervention par aéro-gommage ou hydro-gommage sera de nouveau employée. Dans tous les cas, un renouvellement de l'application du produit sacrificiel aura lieu.

En cas d'utilisation d'un procédé de d'aéro-gommage ou d'hydro-gommage pour exécuter les prestations de l'accord-cadre, la pression devra être modulée en fonction de la nature et état du support afin de ne pas dégrader celui-ci. Un même support brut ne pourra être traité plus de 10 fois avec ce procédé afin qu'il conserve ses caractéristiques techniques.

4.1.2 Le nettoyage haute pression eau chaude

Le nettoyage par pulvérisation d'eau chaude à haute pression peut être utilisé sur un grand nombre de supports seul ou en complément d'autres techniques d'intervention.

Après une intervention à l'aide du procédé de pulvérisation d'eau chaude à haute pression, le titulaire pourra être amené à appliquer à la demande du service compétent de la ville de Lyon une protection sacrificielle de type « pelable » en phase aqueuse afin de faciliter l'élimination de tout graffiti ultérieur et prévenir la subsistance de spectre. Cette protection sera appliquée en 2 couches minimum pour atteindre un grammage minimum de 250 g/m² pour les supports poreux.

En cas d'utilisation d'un procédé de pulvérisation d'eau chaude à haute pression pour exécuter les prestations de l'accord-cadre, la pression devra être modulée en fonction de la nature et état du support afin de ne pas dégrader celui-ci.

4.1.3 Le nettoyage chimique

Le nettoyage chimique à l'aide de produits spécifiques ou de lingettes imprégnées peut être utilisé sur divers supports poreux ou métalliques. La gamme de produits employés doit comporter au minimum 80 % de produits biodégradables.

4.1.4 Le recouvrement par peinture

Le recouvrement en peinture sera utilisé pour les supports déjà peints comme :

- le bois,
- les surfaces métalliques,
- les supports minéraux.

Le titulaire devra respecter dans tous les cas, la teinte initiale du support, la nature et l'aspect de la peinture initiale (mat, brillant, ...) en fonction de la nature des divers supports poreux ou non à traiter.

4.1.5 Le recouvrement par chaulage

Le recouvrement par reconstitution d'une couche superficielle, au moyen de poudre de pierre ou lait de chaux sera utilisé pour les supports minéraux.

Le titulaire devra respecter dans tous les cas, la teinte initiale du support pour l'application d'une poudre de pierre.

4.2 Interventions sur les sanitaires publics

Le titulaire choisit la solution de nettoyage la mieux adaptée en fonction de la nature du support, des souillures et de leur degré d'imprégnation. Les techniques d'intervention que le titulaire devra mettre en œuvre sur la ville de Lyon sont les suivantes :

4.2.1 Traitement parties extérieurs du sanitaire

Toiture :

- utilisation d'un équipement d'élévation réglementaire,
- lavage haute pression eau chaude de la surface,
- application d'un primaire d'accrochage incolore de type époxy bi-composant en phase aqueuse
- application 2 couches de finition de peinture anti graffiti de type permanent polyuréthane (garantie 120 nettoyages).

Murs :

- décapage des anciens fonds avec décapant peinture en phase aqueuse et/ou mécanique,
- rinçage haute pression eau chaude,
- application d'un primaire d'accrochage incolore de type époxy bi-composant en phase aqueuse,
- application 2 couches de finition de peinture anti graffiti de type permanent polyuréthane en phase aqueuse (garantie 120 nettoyages).
- **Nota** : si support en béton gris, remplacement de la finition anti graffiti teinté par un anti graffiti incolore garantissant les mêmes propriétés.

Porte :

- nettoyage avec un rénovateur pour inox et/ou aluminium.
- **Nota** : toutes les opérations intermédiaires devront être justifiées par la prise de photos.

4.2.2 Traitement parties intérieures du sanitaire

Sol :

- application d'un dérochant,
- lavage haute pression eau chaude de la surface,
- application d'un primaire d'accrochage de sol incolore de type époxy bi-composant en phase aqueuse,
- application 2 couches de finition de peinture du bi-composant en phase aqueuse.

Murs :

- décapage des anciens fonds avec décapant peinture en phase aqueuse,
- rinçage haute pression eau chaude,
- application d'un primaire d'accrochage incolore de type époxy bi-composant en phase aqueuse,
- Application 2 couches de finition de peinture anti graffiti de type permanent polyuréthane en phase aqueuse (garantie 120 nettoyages).

Supports inox :

- nettoyage avec un rénovateur pour inox.

4.3 Les véhicules d'intervention

Les véhicules et leurs équipements devront être conformes à la réglementation en vigueur et ne pas être en surcharge lors des déplacements. Ils devront être munis de rallonges permettant des interventions à des distances de 100 mètres du lieu de stationnement du véhicule.

Tous les véhicules d'intervention devront être pourvus des équipements de sécurité prévus par la réglementation et notamment d'un dispositif à réservoir d'eau propre (type fontaine par exemple) pour intervenir auprès du personnel ou des passants ayant fait l'objet de projections accidentelles de produits anti-affiches ou graffiti dans les yeux ou sur la peau. Ces véhicules seront par ailleurs dotés de signaux lumineux de sécurité (gyrophare orangé, feux à éclats, rampe lumineuse...) qui devront être mis en action pendant toute la durée des prestations.

Les véhicules équipés d'une nacelle devront de plus être équipés d'un gyrophare orangé situé sous le panier de la nacelle ainsi que d'un feu de travail orientable situé sur le dessus du panier de la nacelle.

Un dispositif permettant l'arrêt d'urgence du groupe hydro-nettoyeur à partir de la nacelle en élévation devra par ailleurs être prévu.

Le matériel devra répondre aux exigences du Code de la Route et être conforme aux prescriptions réglementaires en ce qui concerne la sécurité, l'hygiène, le bruit, le transport et la pollution, ainsi qu'aux normes françaises homologuées en vigueur à la date de mise en service du véhicule pour l'exécution de l'accord-cadre.

Les énergies « propres » (GPL, hybride, l'électricité,...) seront, autant que possible, privilégiées pour la traction des véhicules et/ou le fonctionnement des équipements d'intervention.

Le titulaire fait son affaire de la mise en conformité de son matériel avec l'évolution des dispositions législatives et réglementaires sans pouvoir prétendre à indemnité à ce titre. Il assurera toute responsabilité à cet égard.

Pour les véhicules neufs, le matériel devra être conforme à la réglementation en vigueur, à la date la mise en service du véhicule pour l'exécution de l'accord-cadre.

4.4 Les personnels d'intervention

Les équipements du personnel seront adaptés à la mission à effectuer et conformes à la réglementation en vigueur.

Le titulaire s'assure de l'application de toutes les dispositions législatives, réglementaires et conventionnelles en vigueur (ex : travail en hauteur,...), en particulier de celles figurant

au Code du Travail et relatives à l'hygiène et la sécurité. Il sera responsable de tous les incidents ou accidents résultants de ces travaux.

4.5 Champ d'intervention

L'ensemble des interventions sera réalisé "pieds au sol", excepté pour les interventions en hauteur nécessitant le recours à du matériel spécifique (nacelle, échafaudage, autre...). Le besoin spécifique sera précisé le cas échéant dans la demande d'intervention. Le titulaire devra s'organiser en conséquence pour respecter les délais d'interventions précisés au CCAP.

Sur le recouvrement par peinture, le titulaire pourra avoir recours à une rallonge de rouleaux pour traiter, "pieds au sol" les tags jusqu'à une hauteur de 4 m. Les travaux sur façades seront délimités par les ouvertures, les corniches et les soubassements. Les éléments ne faisant pas l'objet d'intervention (volets, portes, rideaux, interphones, etc.) seront soigneusement protégés si nécessaire.

4.6 Organisation du chantier

Les frais occasionnés par l'ensemble des mesures de signalisation et de nettoyage font partie des frais généraux du titulaire et ne donnent droit à aucune rémunération supplémentaire.

4.6.1 Organisation générale du chantier et sécurité

L'organisation des chantiers devra respecter les prescriptions réglementaires en vigueur. Le titulaire fera son affaire de l'obtention des autorisations nécessaires à l'exécution de ses prestations. Plus précisément, les chantiers doivent être organisés de façon à apporter le minimum de gêne aux usagers de la voie publique et aux riverains, et à préserver la sécurité de tous. Le titulaire devra prendre toutes dispositions nécessaires pour garantir la sécurité des personnes et des biens pendant l'exécution des prestations et se conformer aux règlements de police et aux consignes spéciales. Les chantiers devront être isolés en permanence des espaces réservés à la circulation des personnes et des véhicules.

L'emprise des chantiers, situés sur le trottoir ou la chaussée, et nécessitant l'utilisation de matériel (échelles, décolleuses, compresseurs, véhicules avec ou sans nacelle, véhicules équipés d'un procédé de gommage), doit être matérialisée tout autour de l'aire de travail par des balises, barrières mobiles, etc., si besoin éclairées, permettant d'assurer la sécurité et la visibilité du chantier.

Les équipements de signalisation seront conformes à la législation en vigueur et notamment aux prescriptions du code de la route en matière de chantier mobile.

Toutes dispositions devront être prises pour assurer le cheminement des piétons en toute sécurité. Si nécessaire un cheminement de substitution sera matérialisé.

En cas d'intempéries, notamment en période de gel, le titulaire devra s'assurer qu'il peut procéder à l'exécution des prestations de l'accord-cadre sans mettre en cause la sécurité des riverains ou dégradation du support.

Les dispositions d'organisation du chantier ainsi que les éléments de balisage, signalisation et de sécurité peuvent être contrôlés par le service technique compétent de la ville de Lyon.

4.6.2 Protection et nettoyage du chantier

D'une façon générale, le titulaire s'attachera au respect de l'environnement. En tant que de besoin, et si le service compétent lui en fait la demande, il établira pour lui-même et ses cotraitants, une notice détaillant les dispositions prises pour améliorer la qualité des chantiers et proposant l'ensemble des moyens et procédures qu'il compte mettre en

œuvre et faire respecter par ses partenaires pour donner une meilleure réponse aux attentes du service compétent.

Les chantiers seront organisés et équipés de manière à réduire au minimum les bruits susceptibles de troubler la tranquillité des riverains.

Les éléments périphérique à la zone de traitement, non porteurs de tags, tels que volets, portes, rideaux, digicodes, cellules photo-électriques, grilles, coffrets électriques... seront soigneusement protégés. Il en sera de même pour les éléments de façade, le mobilier urbain, les équipements publics et les véhicules en stationnement susceptibles d'être souillés.

Si nécessaire, le titulaire assurera la protection de la végétation afin d'éviter toute blessure de ceux-ci ou écoulement de substances nuisibles à leur développement à leur pied.

Le chantier sera totalement nettoyé après intervention. Le nettoyage devra permettre de rendre les emplacements exempts de tous déchets solides ou liquides (traces de produits de décollage, de détergents, ...).

Les produits résiduels d'intervention devront être éliminés dans les conditions prévues par la réglementation. Le titulaire devra être en mesure de produire les justificatifs correspondants.

4.6.3 Approvisionnement en eau

Le titulaire pourra se ravitailler gratuitement en eau sur les bouches d'eau brute de la voie publique pour les activités liées à l'objet de l'accord-cadre. Dans ce cas, le titulaire prendra à sa charge le tuyau et les raccords nécessaires au remplissage ainsi que le petit outillage nécessaire à l'utilisation des appareils hydrauliques.

L'attention du titulaire est attirée sur le fait que s'agissant d'eau brute, il devra prévoir des filtres correctement dimensionnés pour ne pas endommager ses matériels. La ville de Lyon ne saurait en aucun cas être tenue responsable des dommages causés du fait de la non observation de cette recommandation.

Aucun recours envers la ville de Lyon ne sera par ailleurs admis de la part du titulaire en cas de dysfonctionnement des bouches de lavage normalement utilisées.

Après chaque utilisation, le titulaire devra impérativement veiller à refermer la bouche de lavage.

4.6.4 Photos avant / après intervention

Le titulaire veillera à photographier chaque tag avant intervention, puis à nouveau à l'issue de l'intervention, avec recours à une règle étalon (ceci afin que la photo puisse aisément renseigner sur la surface du tag traité).

Avant l'intervention, le titulaire devra réaliser :

- une photo éloignée du ou des tags dans leur environnement permettant de se faire une première idée sur leur emplacement et sur leur superficie par rapport à la façade à nettoyer,
- une photo rapprochée du ou des tags avec recours à une règle étalon afin que la photo puisse renseigner plus précisément sur la surface du tag à enlever.

Le titulaire devra réaliser les mêmes photos à l'issue de son intervention, permettant au service compétent de vérifier l'efficacité de l'intervention et l'absence de spectre final.

Ces photos seront mises à disposition du service compétent sur la base informatique du titulaire dès le retour de l'équipe d'intervention en fin de journée, le lendemain matin

maximum (voir article 9 sur le système informatique de suivi des prestations du présent C.C.T.P).

4.6.5 Compte rendu d'incidents ou d'accidents

Le titulaire devra adresser au service compétent, par courriel dans un délai maximum de 1 jour ouvré, un compte rendu des incidents, accidents ou perturbations intervenus durant l'exécution des prestations, en indiquant les mesures qui, si nécessaire, auront été prises pour y remédier.

Ce délai sera réduit à 3H00 ouvrées en cas d'accident de personnes.

5/ Délimitation des surfaces traitées

L'unité de base est le mètre carré, quelque soit la technique de détagage, de dégraffitage ou de désaffichage employée.

Afin d'éviter le phénomène de « taches de propreté » consécutives à l'intervention du titulaire, la surface traitée (élimination de graffiti, masquage et apposition d'une protection), ne se limitera pas à la surface graffitée de façon à conserver une esthétique homogène de la façade. Ce « débordement » sera fonction du support et de la méthode d'élimination employée. Autant que nécessaire, et principalement pour le masquage par peinture et l'application d'une protection anti-graffiti, les façades seront traitées par panneaux délimités par les ouvertures, les corniches et les soubassements. Dans le cas où des éléments (volets, portes, rideaux, digicodes, cellules photo-électriques, grilles, coffrets électriques, ..., liste non exhaustive) seraient porteurs de graffiti, le traitement sera effectué dans le même esprit.

En cas de récurrence sur un même emplacement, le titulaire doit :

- 1^{ère} intervention : la surface prise en considération est l'harmonisation totale du support.
- Interventions ultérieures sur le même emplacement : la référence de teinte utilisée lors de la première intervention ne sera ensuite appliquée que sur la surface taguée.

6/ Délais d'intervention

Les délais d'intervention sont fixés au cahier des clauses administratives particulières (C.C.A.P).

7/ Moyens matériels et humains

7.1 Moyens matériels

7.1.1 Préambule

Le titulaire fera son affaire des moyens de déplacement mis à disposition de son personnel pour l'exécution des prestations, dans le respect des clauses et des contraintes exprimées au présent C.C.T.P. En tout état de cause, le parc comprendra des véhicules de réserve en nombre suffisant pour assurer l'entretien normal et le remplacement de véhicules en panne.

Le titulaire devra posséder notamment des véhicules d'une largeur inférieure ou égale à 1,40m pour accéder aux sites non accessibles à la circulation automobile classique (trottoirs, ...).

Le titulaire ne pourra arguer de difficultés d'entretien de son parc véhicules pour justifier des retards dans l'exécution des prestations, objets du présent accord-cadre.

7.1.2 Véhicules d'intervention

Les véhicules d'intervention seront de 3 types principaux :

- véhicules équipés d'un système d'hydro-gommage capables d'effectuer l'ensemble des techniques d'enlèvement de tags et graffitis, y compris le recouvrement par peinture et le chaulage - 2 minimum -
- véhicule plus léger équipé d'un groupe nettoyeur haute pression à eau chaude et du matériel nécessaire pour effectuer les opérations de recouvrement par peinture et de chaulage, - 1 minimum -
- véhicules équipés d'une nacelle élévatrice de personnel pour les travaux en hauteur.

7.1.3 Caractéristiques communes des véhicules d'intervention

L'ensemble des véhicules d'intervention seront insonorisés par capitonnage. Un dispositif de balisage de chantier devra être prévu.

Chaque véhicule sera muni des consignes de sécurité sur les méthodes de travail et sur la mise en place du balisage de chantier ainsi que d'une notice d'utilisation des matériels.

7.1.4 Caractéristiques particulières des véhicules d'intervention équipés d'un système d'aéro-gommage et d'hydro-gommage

Le matériel devra permettre le gommage de graffiti par projection à basse pression du mélange abrasif humide. Tout type d'abrasif (de 75 microns à 150 microns) devra pouvoir être utilisé. La pression de projection de l'abrasif devra être réglable de 0,5 à 5,0 bars maximum.

Les débits d'eau et abrasif devront être réglables.

La pression d'eau pour le rinçage des agrégats sera limitée à 60 bars maximum.

Ils devront être munis de rallonges permettant des interventions à des distances de 100 mètres du lieu de stationnement du véhicule.

7.1.5 Caractéristiques particulières aux véhicules d'intervention équipés de nettoyeurs haute pression eau chaude

La température de l'eau ne devra pas dépasser 80°C. Un dispositif sera prévu pour limiter la température à cette valeur limite. La pression maximale de l'eau projetée ne devra pas dépasser 60 bars. Un dispositif sera prévu pour limiter la pression à cette valeur limite.

L'utilisation de moteur à essence est formellement proscrite pour le fonctionnement de groupes NHP à eau chaude.

Ils devront être munis de rallonges permettant des interventions à des distances de 100 mètres du lieu de stationnement du véhicule.

7.1.6 Caractéristiques particulières aux nacelles élévatrices

L'attention du titulaire est attirée sur le fait que certaines opérations de travail nécessiteront l'emploi de nacelle possédant un déport vertical négatif.

7.1.7 Vérifications périodiques

Dans le cadre de cet accord-cadre, l'ensemble des véhicules utilisés devront avoir subi les vérifications périodiques imposées par la législation en vigueur et devront être conformes aux recommandations ou aux impositions qui auront été prescrites par les organismes compétents.

7.1.8 Entretien - Réparation

Le titulaire doit maintenir les véhicules en bon état d'aspect et de fonctionnement et assurer à cet effet toutes les opérations d'entretien, de réparation et de remise en état nécessaires pour quelque cause que ce soit. Ainsi, les véhicules d'intervention seront lavés

autant que nécessaires pour être toujours propres. De même, la peinture doit être renouvelée en tant que de besoin.

En outre, s'il est constaté que le mauvais état du matériel est susceptible de mettre en cause la sécurité des personnes, le véhicule sera interdit de prestations sur le champ.

Le titulaire fait son affaire des différents locaux (garages, ateliers, ...) nécessaires à l'exécution des prestations.

Tous les frais afférents aux locaux, l'entretien des véhicules d'intervention, y compris les assurances, sont à la charge du titulaire.

7.1.9 Visites de contrôle

Le titulaire est tenu de se prêter aux visites de contrôle d'entretien de son matériel. Il donnera à cet effet, libre accès dans ses garages, ateliers et magasins, aux agents qualifiés du service compétent de la ville de Lyon.

7.2 Moyens humains

Le titulaire fera son affaire de l'application de toutes les dispositions législatives réglementaires et conventionnelles en vigueur, en particulier celles figurant au Code du Travail, et celles relatives et à l'hygiène et à la sécurité des travailleurs. Le titulaire doit tenir informé le service compétent de la ville de Lyon des agents amenés à intervenir dans le cadre de cet accord-cadre. En cas de changement d'un agent, le titulaire est tenu d'en informer par écrit le service compétent.

7.2.1 Tenue du personnel

Le titulaire devra doter son personnel de vêtements de travail et de sécurité dans les conditions prévues aux conventions collectives et à la réglementation en vigueur.

Ces tenues seront obligatoirement maintenues dans un excellent état de propreté. Aucun agent ne sera admis s'il n'est pas revêtu de son vêtement de travail et de ses équipements de sécurité ou s'il présente une tenue négligée ou sale. Ces tenues pourront être contrôlées par le service compétent de la ville de Lyon.

7.2.2 Mauvais comportement du personnel titulaire

Le service compétent de la ville de Lyon informera le titulaire par écrit dans le cas où le personnel d'intervention présenterait l'un des défauts suivant :

- comportement inadmissible vis à vis du public, soit par altercation, soit par conduite dangereuse,
- non-respect des consignes de sécurité et/ou des règles de circulation,
- mauvaise tenue de son chantier,

En cas de récidive, le titulaire sera alors mis en demeure d'exclure l'agent concerné pour les prestations du présent accord-cadre.

En aucun cas, les agents du titulaire ne devront solliciter ni accepter de rétribution ou de pourboire de particuliers, pour quelque raison que ce soit. En cas de fait constaté par le service compétent de la ville de Lyon, il en informera par écrit le titulaire qui sera alors mis en demeure d'exclure l'agent concerné pour les prestations du présent accord-cadre.

7.2.3 Formation du personnel

Les diverses catégories de personnel appelées à exécuter les prestations d'enlèvement de graffitis devront être formées dans le domaine des risques chimiques et dans la manipulation des matériels de dégraffitage.

A cet effet, le titulaire remettra durant la période de préparation avant le début des prestations la liste des agents exécutant l'accord-cadre ainsi que tous les justificatifs de leur formation. En cas de modification de cette liste, le titulaire devra transmettre les documents mis à jour, dans un délai de 10 jours ouvrés à compter de leur date de modification, au service compétent de la ville de Lyon.

Le titulaire devra être en mesure de fournir à tout moment les justificatifs des formations du personnel en charge des prestations.

Ils devront recevoir en outre les formations décrites ci-après.

- Une formation technique initiale minimum, quelque soit leur formation d'origine et leur expérience professionnelle antérieure. Elle comportera 5 volets :
 - la technique d'enlèvement des graffiti,
 - la sécurité,
 - la qualité,
 - l'utilisation des outils informatiques,
 - la communication.

Cette phase initiale sera suivie par un cursus de formation continue construit autour de 3 axes :

- le développement des compétences techniques,
- le développement des compétences relationnelles,
- le respect des règles de prévention et de sécurité.

Pour l'encadrement, le plan de formation intégrera spécifiquement les notions d'animation d'équipe, de gestion et d'organisation.

Les agents du titulaire, y compris le personnel intérimaire, ainsi que les agents de sous-traitants agréés, constituant les équipes d'intervention devront obligatoirement avoir suivi, selon le niveau initial de formation de chacun, tout ou partie des modules de formation initiale et de sécurité avant d'être mis en fonction sur le terrain.

Le service compétent de la ville de Lyon pourra demander au titulaire d'apporter la preuve que les formations demandées ou reconnues équivalentes par l'autorité compétente ont bien été suivies par ses agents ou ceux agissant pour son compte.

A la fin de chaque trimestre calendaire, le titulaire adressera au service compétent de la ville de Lyon un bilan de formation, détaillée par catégorie de personnel et type de formation, rappelant ses engagements chiffrés et le niveau de réalisation du plan de formation.

8/ Produits

8.1 Caractéristiques des produits

8.1.1 Décapants et nettoyeurs

Les produits proposés devront être conformes à la législation et à la réglementation en vigueur ainsi qu'aux normes françaises ou équivalentes pendant toute la durée de l'accord-cadre.

L'attention du titulaire est attirée sur le fait que tous les produits contenant des benzènes et des éthers de glycol pouvant présenter des risques de toxicité rémanente seront refusés.

La formulation de ces produits devra être telle qu'elle conduise à une nocivité minimale à l'égard des personnes et de l'environnement pour un niveau d'efficacité normal.

Les produits ne devront pas entraîner de dégradation des supports, ni contenir de composants susceptibles de dégrader le fonctionnement des stations d'épuration du fait du rejet à l'égout des eaux de lavage.

Les produits devront avoir une viscosité telle que leur application puisse se faire sans risque de projection ou d'éclaboussure.

8.1.2 Agrégats de gommage

Ce composé abrasif devra être conforme à la législation et à la réglementation en vigueur ainsi qu'aux normes françaises ou équivalentes pendant toute la durée de l'accord-cadre.

8.1.3 Protection anti-graffiti

Cette protection doit être de type « pelable », micro poreuse, présentée en phase aqueuse.

La durée de vie de la protection doit être, sans intervention, d'au minimum 5 ans quels que soient les conditions atmosphériques, la nature et l'état du support.

Ce produit ne doit pas être classé « toxique » et « corrosif » conformément à la réglementation en vigueur et devra se conformer, le cas échéant, à une évolution de la réglementation en la matière.

8.1.4 Les peintures

Les peintures acryliques et glycérophthaliques sont utilisables.

Peintures acryliques

Ces produits doivent être composés de copolymères vinylo-acryliques, donc en solution aqueuse.

Elles doivent avoir les caractéristiques suivantes :

- sèches au touché en 30 minutes,
- recouvrables après 6 heures.

Peintures glycérophthaliques

Elles sont le fruit de la polymérisation du glycérol et d'un acide gras, l'acide phtalique, composant une résine de polyester tri dimensionnée (résine alkyde).

Cette résine est soluble dans les solvants organiques tels que white-spirit (distillat de pétrole).

Elles doivent avoir les caractéristiques suivantes :

- sèches au touché en 3 heures,
- recouvrables après 24 heures.

Lait de chaux

La préparation doit comporter deux produits différents :

- une sous-couche à base de copolymères acryliques
- de pigments de coloration composés de pigments minéraux et organiques.

9/ Système informatique de suivi des prestations

L'entreprise titulaire de l'accord-cadre devra mettre en place un système informatique de suivi des prestations composé :

- d'un logiciel de suivi accessible pour la ville de Lyon via Extranet (réseau Internet sécurisé à accès limité),
- d'outils de mobilité pour les agents terrain du titulaire et de la ville de Lyon capables d'envoyer les informations en direct via le réseau téléphonique cellulaire.

Ces outils informatiques permettront un échange direct des informations entre le titulaire et la ville de Lyon afin d'optimiser les temps d'intervention. Le titulaire devra être en mesure de faire évoluer son système informatique de suivi des prestations (la partie logicielle et les outils de mobilité) si des besoins d'informations supplémentaires étaient nécessaires.

9.1 Logiciel de suivi

Il doit permettre :

- de consulter en temps réel le déroulement du service via une interface Extranet (réseau Internet sécurisé à accès limité),
- de constituer une base de données photographique des graffitis et des affiches enlevés,
- de regrouper l'ensemble des données transmises par le système de mobilité mis à la disposition des agents terrains (titulaire + ville de Lyon) et par le service

gestionnaire de l'accord-cadre (fichier Excel transmis sur demande au titulaire qui regroupe l'ensemble des demandes d'intervention arrivées par différents canaux (fax, téléphone et mail essentiellement)),

- d'éditer un rapport mentionnant pour chaque graffiti extrait de la base de données sa localisation, la date et heure d'intervention, la photographie du graffiti, le mode opératoire utilisé et le temps mis pour l'enlever, le coût de l'opération sur la base du bordereau des prix. L'édition de ce rapport devra être possible par les agents du service gestionnaire de l'accord-cadre en cas de réquisitions par les forces de police,
- d'intégrer automatiquement sur l'interface graphique les réclamations des usagers reçues par la ville de Lyon et les constats des contrôles des prestations. Ce fichier sera également accessible en données alphanumériques,
- de constituer automatiquement et consulter l'historique par prestation, mode opératoire, nature du support, période de temps, rue, quartier,
- d'archiver les données brutes et traitées,
- d'éditer des statistiques mensuelles, trimestrielles, semestrielles ou annuelles sur les interventions réalisées (surfaces enlevées par technique de nettoyage, surfaces globales etc.).

Le logiciel de suivi sera consultable en temps réel via Extranet (réseau Internet sécurisé à accès limité) par la ville de Lyon. Le nombre de connexions simultanées sera au maximum de 20. L'ensemble des données précitées sera accessible et consultable à partir d'un Système d'Information Géographique (SIG). Le titulaire peut utiliser son propre SIG à condition que les données cartographiques soient accessibles au service compétent de la ville de Lyon. Le titulaire assurera les mises à jour de ce logiciel. Les fichiers numériques des voies et le fond de plan de la ville peuvent être fournis par la ville de Lyon en cas de besoin dès le début de l'accord-cadre. Tous ces documents resteront propriété de la ville de Lyon. A titre d'information, la ville de Lyon utilise Mapinfo version 11.

Dans un délai de 60 jours ouvrés maximum, après notification du présent accord-cadre, le titulaire présente à la ville de Lyon pour adaptation et agrément le système informatique de suivi des prestations (logiciel de suivi + outils de mobilité). Il est garant de son bon fonctionnement.

Pendant la durée de l'accord-cadre, le titulaire doit être en mesure de faire évoluer son logiciel de suivi à la demande de la ville de Lyon.

Tout dépassement du délai de mise en place entraînera les pénalités prévues en annexe au CCAP.

9.2 Outils de mobilité

Dans un délai de 60 jours ouvrés maximum après la date de notification de l'accord-cadre, tous les agents du titulaire assurant les prestations prévues à l'accord-cadre devront être équipés d'un système d'enregistrement et de suivi (PDA ou tablettes communicantes) permettant la localisation géographique de l'intervention (résolution minimale de 5 mètres), la saisie des informations décrivant la prestation et la prise de photographies (flash nécessaire pour les prises de vue matinales) ⇒ (voir article 4.6.4 du présent C.C.T.P).

Ces outils de mobilité seront également mis à la disposition des agents du service gestionnaire de l'accord-cadre.

Ces outils de mobilité permettront de transmettre vers le système informatisé de suivi des prestations :

- la date du constat des graffitis ou affiches à enlever,
- la géo localisation des graffitis ou affiches (adresse de l'intervention),
- la nature du support traité,
- la surface des graffitis ou affiches à enlever,
- la méthode utilisée (élimination par décapant et rinçage HP eau chaude, aérogommage ou hydro-gommage, recouvrement peinture, chaulage, désaffichage etc.),
- de préciser éventuellement l'apposition d'un produit de protection ou la reconstitution de la protection,
- la planification des interventions d'enlèvement,
- le temps d'intervention,
- la surface des graffitis ou affiches enlevés,
- la date et l'heure à laquelle les graffitis ou affiches ont été éliminés,
- les photographies des graffitis ou affiches (gros plan + plan d'ensemble),
- les photographies après enlèvement des graffitis ou affiches (gros plan + plan d'ensemble),
- les incidents de parcours ou autres signalements.

Les outils de mobilité doivent permettre :

- de recenser des tags ou affiches à enlever pour les agents ville de Lyon,
- de saisir les interventions terrains réalisées par les agents du titulaire,
- de consulter le logiciel de suivi.

Toutes les saisies réalisées par les agents terrain (du titulaire et de la ville de Lyon) doivent être transmises et compilées dans le logiciel de suivi du titulaire.

Pendant la durée de l'accord-cadre, le titulaire doit être en mesure de faire évoluer ses outils de mobilité à la demande de la ville de Lyon.

9.3 Droits de propriété et d'usage

9.3.1 Logiciel de suivi + outils de mobilité

Le logiciel de suivi et les outils de mobilité sont propriété exclusive du titulaire.

A chaque date anniversaire de l'accord-cadre ainsi qu'à l'expiration, le titulaire remettra au service compétent des DVD de synthèse comportant au minimum les éléments suivants :

- l'ensemble des photos « avant / après » réalisées durant l'accord-cadre,
- l'ensemble des statistiques relatives aux interventions réalisées depuis le début de l'accord-cadre,
- l'ensemble des statistiques relatives aux actions contentieuses réalisées depuis le début de l'accord-cadre.

Cette transmission à l'expiration devra se faire au maximum un trimestre après la clôture du présent accord-cadre.

9.3.2 Fichiers numériques des voies et fond de plan

En cas de transmission au titulaire de fichiers numériques des voies et de fond de plan de la ville de Lyon, ceux-ci demeurent de propriété exclusive ville de Lyon. Son utilisation, par le titulaire, est strictement limitée à l'objet de l'accord-cadre. Toute utilisation de tout ou partie des de ces données ou de statistiques quelconques en résultant est strictement interdite sans autorisation expresse, écrite et préalable du service compétent.

A tout moment, à la demande du service compétent, tout ou partie des données de la base, courantes ou archivées, devra être transmis dans un délai d'une semaine à compter de la demande.

La nature, le format et le support de restitution des données seront décidés par le service compétent.

9.4 Maintenance logicielle et matérielle

Le titulaire assurera la maintenance logicielle du système informatique de suivi des prestations (logiciel de suivi + outils de mobilité) et matérielle des outils de mobilité (réparation ou remplacement si nécessaire).

- **Logiciel de suivi**

Tout dysfonctionnement ne permettant pas la consultation des données gérées par le logiciel de suivi devra être résolu dans les 2 jours ouvrés, hors week-end et jour férié, à compter de son signalement par télécopie ou courriel.

- **Outils de mobilité**

Tout dysfonctionnement affectant les outils de mobilité mis à la disposition des agents ville de Lyon (hors casse due à une mauvaise manipulation ou panne réseau lors de la transmission des données), devra faire l'objet d'un remplacement du matériel par le titulaire dans un délai de 2 jours ouvrés à compter de son signalement par télécopie ou courriel.

Des pénalités seront appliquées en cas de non-fonctionnement du logiciel de suivi ou des outils de mobilité non résolus dans les délais et pour quelque raison que ce soit (hors casse des outils de mobilité due à une mauvaise manipulation).

9.5 Formation à l'utilisation du système informatique de suivi des prestations

Dès la mise en place du système informatique de suivi des prestations, le titulaire assurera la formation des utilisateurs de la ville de Lyon afin de les rendre opérationnels rapidement. En cas d'absence d'utilisateurs, le titulaire devra prévoir d'autres séances de formation afin que tous les utilisateurs soient formés.

Le contenu de la formation sera à soumettre pour agrément au service compétent de la ville de Lyon.

Un manuel utilisateur sera conçu par le titulaire et remis à chaque utilisateur à l'issue de la période de formation qui lui aura été dispensée. Une assistance téléphonique devra être assurée par le titulaire pendant les 3 premiers mois de mise en place du système informatique de suivi des prestations, du lundi au vendredi hors jours fériés, entre 9h00 et 18h00.

10/ Technicité et amélioration des procédés

Pendant la durée de l'accord-cadre, le prestataire devra faire bénéficier la ville de Lyon de toutes les nouveautés en matière de matériels, techniques et produits susceptibles de constituer un progrès dans l'exécution des travaux (qualité du travail, respect de l'environnement, rapidité de l'intervention) à résultat et prix égal. De la même manière, il devra faire bénéficier la ville de Lyon des améliorations susceptibles d'être apportées au logiciel de suivi et aux outils de mobilité.

11/ Expérimentation