



Cahier des Clauses Techniques Particulières

**PRESTATIONS DE NETTOYAGE DES LOCAUX POUR LE COMPTE DES
DIRECTIONS REGIONALES DE LA CAISSE DES DEPOTS**

20245216

Version n°1 d'Août 2024

Sommaire

1	Objet du Marché	4
1.1	Présentation du Groupe CDC	4
1.2	Périmètre géographique	5
2	Périmètre des sites concernés	6
2.1	Description des sites	6
2.2	Evolution du périmètre	6
2.2.1	Ajout et retrait de sites	6
2.2.2	Sites en travaux	6
2.3	Accès aux locaux et équipements	7
3	Prestations attendues	7
3.1	Prestations courantes en obligation de résultat	7
3.1.1	Généralités	7
3.1.2	Résultat attendu	7
3.1.3	Fourniture des consommables	8
3.1.4	Nettoyage de la vitrerie	9
3.1.5	Exclusions	9
3.2	Prestations complémentaires réalisées sur demande	9
4	Conditions d'exécution des prestations	9
4.1	Fréquences de réalisation des prestations	9
4.2	Organisation	10
4.3	Dispositions particulières	10
4.4	Obligations particulières en cas de risque sanitaire	11
4.5	Horaires d'intervention	11
4.6	Suivi des prestations	11
5	Dispositions relatives aux personnels	11
5.1	Mise en place, gestion et reprise du personnel	11
5.1.1	Reprise du personnel des anciens contrats	11
5.1.2	Transmission des éléments relatifs à la reprise du personnel	12
5.1.3	Habilitation et formation	13
5.2	Encadrement du personnel et interlocuteur dédié	13
5.2.1	L'inspecteur, responsable de l'encadrement et interlocuteur privilégié de la CDC	13
5.2.2	Le responsable qualité, hygiène, santé, sécurité et environnement (QSE)	14
5.2.3	Le(s) responsable(s) de l'encadrement par site	14
5.3	Liste nominative du personnel	15
5.4	Présence du personnel	15
5.5	Absences de personnel	15
5.6	Visites médicales	15
5.7	Vêtements de travail	16
6	Equipements et fournitures	16
6.1	A la charge de la CDC	16
6.1.1	Locaux de ménage	16

6.1.2	Fluides	16
6.2	A la charge du titulaire	17
6.2.1	Consommables	17
6.2.2	Distributeurs de consommables	17
6.2.3	Produits	17
6.2.4	Fourniture et qualité des matériels.....	18
7	Obligations du titulaire	19
7.1	Prestations relatives à l'évacuation et au tri des déchets	19
7.2	Signalement d'anomalies	19
7.3	Plan de prévention et de sécurité	19
7.4	Respect de la législation	21
7.5	Devoir de conseil	21
8	Suivi de la vie du contrat.....	21
8.1	Réunion de lancement.....	21
8.2	Période de pré-exploitation.....	21
8.2.1	Définition de la période.....	21
8.2.2	Durée de la période de pré-exploitation.....	22
8.2.3	Recouvrement avec les titulaires sortants	22
8.3	Bilan trimestriel en cours d'exécution	22
8.4	Fin du marché	23
8.5	Espace client digital	23
8.6	Suivi global des indicateurs de performance.....	23
9	Modalités de contrôle des prestations réalisées	24
9.1	Contrôles réguliers	24
9.2	Contrôles contradictoires	24
9.3	Contrôle par un tiers.....	25
10	Démarche RSE.....	25
10.1	Développement durable.....	25
10.2	Volet social	26
10.3	Bilan RSE	26
10.3.1	Traitement et traçabilité des déchets	26
10.3.2	Déplacements.....	26

1 Objet du Marché

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) a pour objet de définir les conditions générales d'exécution des prestations de nettoyage des locaux et de la vitrerie (ci-après les « Prestations ») des bâtiments occupés par les services de la CDC et consignations (ci-après la « CDC » ou la « CDC ») ainsi que leurs abords, et concernés par la consultation.

Les objectifs poursuivis par la CDC au travers de cette consultation sont les suivants :

- Disposer d'un haut niveau de prestation conformément aux besoins identifiés afin de favoriser le bien être des collaborateurs internes ;
- Mettre en place une organisation, des process, des innovations et des méthodes permettant la maintien d'un niveau de propreté optimal dans les locaux concernés et leurs abords, prenant en compte :
 - L'évolution des usages sur les sites ;
 - L'état global ainsi que la situation géographique des bâtiments ;
 - Le développement des démarches RSE (utilisation de produits respectueux de l'environnement, ...), du respect du bien-être animal des salariés (salariés isolés, pénibilité, réduction des troubles musculosquelettiques...);
- Garantir la performance économique et opérationnelle des prestations et proposer des pistes d'optimisation mesurables (sur l'organisation générale, les process, etc.). Le Titulaire devra être également force de proposition tout au long du marché ;
- Garantir la transparence et la visibilité sur les coûts.

Il est attendu du Titulaire qu'il réponde aux exigences de qualité de la CDC et qu'il privilégie l'aspect et l'image de celle-ci. Les employés doivent être irréprochables quant à leur discrétion sur tout ce qui touche au Groupe tant vis-à-vis du personnel que vis-à-vis de quiconque à l'extérieur.

1.1 Présentation du Groupe CDC

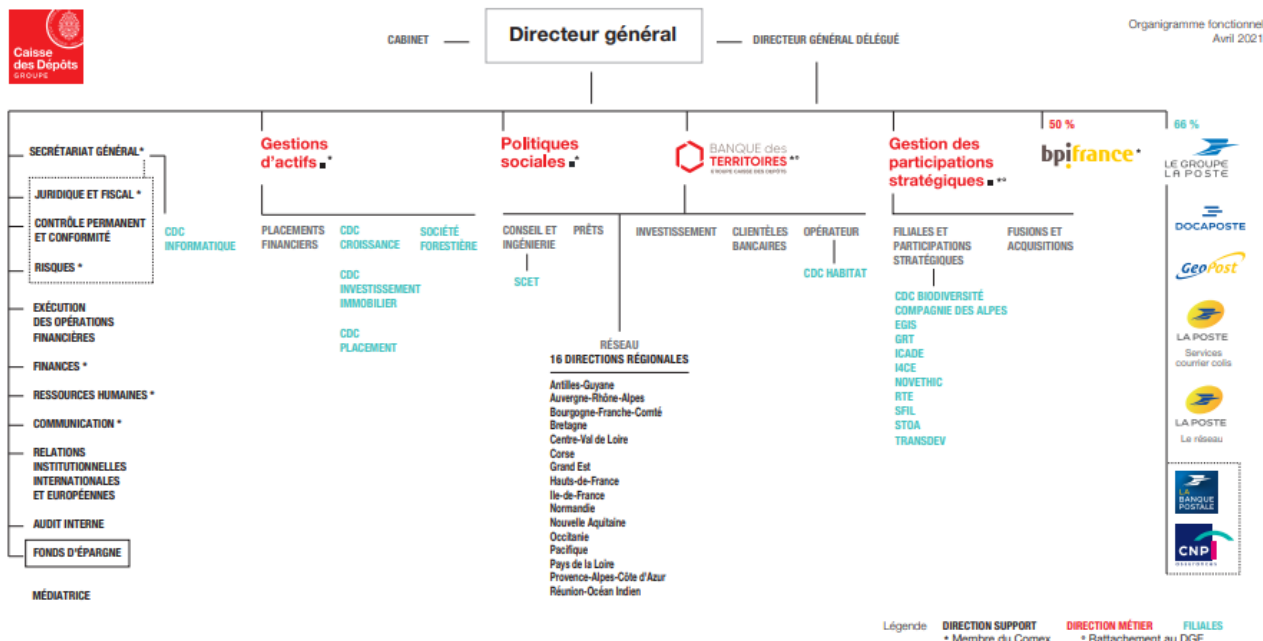
Les missions de la CDC :

La CDC (CDC) est un établissement financier public qui remplit des missions d'intérêt général en appui des politiques publiques. Gestionnaire de confiance pour le compte de tiers, investisseur et prêteur de long terme, la CDC facilite la réalisation de projets innovants, durables et solidaires et participe au développement économique du pays.

Avec l'arrivée en 2020 du Groupe La Poste au sein du Groupe CDC, celui-ci devient le premier pôle financier public français, l'un des plus importants au monde.

Organisé autour de cinq métiers, il s'engage au quotidien à réduire les inégalités sociales et territoriales :

- **Le soutien aux projets des territoires : La Banque des Territoires** conseille, finance, opère tous les projets auprès des collectivités locales, des organismes de logement social, des entreprises publiques locales et des professions juridiques pour des territoires plus durables, inclusifs, attractifs et connectés ;
- **Le financement des entreprises : Bpifrance** accompagne les entreprises avec un continuum de financement (prêts, garanties, prises de participation, conseil et accompagnement) à toutes les étapes de leur développement, en France et à l'international ;
- **Les politiques sociales** : métier historique de gestionnaire de mandats publics. La CDC est un acteur majeur de la cohésion sociale, assurant un rôle dans la qualification professionnelle de 33 millions de Français et contribuant au défi du régime universel des retraites. Elle a aussi la charge du nouveau Compte personnel de formation ;
- **La gestion des actifs** permet à la CDC de financer et d'accompagner des projets d'intérêt général sur tous les territoires. Le Groupe contribue au financement de l'économie française avec une prise en compte toujours plus forte des critères Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance (ESG) ;
- **La gestion des participations stratégiques**, elle accompagne dans la durée le développement de ses filiales dont les résultats financiers soutiennent ses missions d'intérêt général (Transdev, Egis, Icade, Compagnie des Alpes, RTE...).



Pour plus d'informations : www.caissedesdepots.fr

1.2 Périmètre géographique

Les lieux d'exécution des prestations sont répartis en 5 lots indépendants, définis de la manière suivante :

Lot 1 – Hauts-de-France et Normandie :

- Hauts-de-France
 - Site de Lille
 - Site d'Amiens
- Normandie
 - Site de Rouen
 - Site de Caen

Lot 2 – Bretagne, Pays de la Loire et Centre-Val de Loire :

- Bretagne
 - Site de Rennes
 - Site de Brest
- Pays de la Loire
 - Site de Nantes
- Centre Val-de-Loire
 - Site d'Orléans
 - Site de Tours

Lot 3 : Nouvelle Aquitaine et Occitanie

- Nouvelle Aquitaine
 - Site de Bordeaux
 - Site de Limoges
 - Site de Poitiers
- Occitanie
 - Site de Toulouse
 - Site de Montpellier

Lot 4 – Auvergne-Rhône-Alpes et PACA :

- Auvergne-Rhône-Alpes
 - Site Lyon
 - Site de Clermont-Ferrand

- Site de Grenoble
- PACA
 - Site de Marseille
 - Site de Nice

Lot 5 – Grand Est et Bourgogne Franche-Comté :

- Grand Est
 - Site de Strasbourg
 - Site de Châlons-en-Champagne
 - Site de Nancy
- Bourgogne-Franche-Comté
 - Site de Besançon
 - Site de Dijon

A date, sont exclusivement concernés par le marché les sites listés ci-dessus (en effet certains sites de la Caisse des Dépôts sont exclus du présent marché).

Sauf indication contraire, les dispositions du présent CCTP s'appliquent à tous les lots.

2 Périmètre des sites concernés

2.1 Description des sites

La description des sites concernés est donnée au sein de l'Annexe 1 – Fiches Récapitulatives du Bâtiment (FRB) qui présentent notamment pour chaque site :

- Informations d'identification (adresse du bâtiment, coordonnées du responsable, masse salariale, coût annuel actuel, horaires d'ouverture, informations diverses...)
- Descriptif précis (détail des superficies par types de locaux, vitrerie, prestations supplémentaires annuelles, consommables sanitaires, effectifs de fréquentation)

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

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

2.2 Evolution du périmètre

2.2.1 Ajout et retrait de sites

Au cours d'exécution du marché, un site peut être retiré du périmètre du marché ou être amené à évoluer (fermeture définitive, déménagement vers un espace de coworking ou autre site en location pour lequel les prestations de ménage sont incluses dans le contrat de location).

Dans ce cas, la CDC devra obligatoirement en avvertir le prestataire en respectant un préavis de 3 mois au minimum. Le site sera alors retiré du périmètre dans les délais indiqués dans la lettre de résiliation sans que le Titulaire ne puisse en être dédommagé.

De la même manière, un site pourra être ajouté au périmètre du marché. Dans ce cas, le nouveau site sera intégré à la prestation par voie d'avenant, selon les modalités et les limites prévues par la clause de réexamen.

2.2.2 Sites en travaux

Les sites ci-dessous sont concernés par des travaux en cours :

- Rouen (lot 1) : travaux en site occupé jusqu'au début de l'année 2026

- Caen (lot 1) : travaux de janvier à octobre 2025 (relocalisation des équipes dans un autre site le temps des travaux)
- Lyon (lot 4) : travaux en site occupé de mars 2025 à janvier 2026
- Clermont-Ferrand (lot 4) : travaux en cours, fin estimée à mars 2025 (relocalisation des équipes dans un autre site le temps des travaux)

A noter que la date de commencement des travaux est susceptible d'évoluer, toutefois, la durée indiquée ci-dessus restera identique.

Pour chacun de ces sites, deux FRB sont établies (pendant et après travaux). Les prestataires doivent prendre en compte les évolutions de surfaces, d'équipements et, le cas échéant, de fréquence de réalisation des prestations pour établir leur chiffrage dans la DPGF.

2.3 Accès aux locaux et équipements

Le responsable de site laisse libre accès aux locaux au titulaire (sauf pour les locaux éventuellement exclus du périmètre de la prestation) et le dote de clés, badges ou cartes d'accès, en quantité suffisante, permettant l'accès aux locaux intéressés par les prestations.

Un trousseau de clés, badges ou cartes d'accès est remis au représentant du prestataire contre émargement d'un reçu et remise d'une pièce d'identité officielle en cours de validité. Cette personne en est responsable et sera chargée d'en faire la distribution aux agents de propreté. Ces clés, badges ou cartes d'accès permettent auxdits agents d'ouvrir et de refermer les locaux à nettoyer.

En cas de perte, de vol ou de dégradation d'une clé, d'un badge ou d'une carte d'accès, le titulaire en avise aussitôt le responsable de site. Des pénalités prévues au CCAP sont appliquées pour le non-signalement du vol, de la perte ou de la dégradation des clés, badges ou cartes d'accès.

La CDC se réserve le droit, pour toute perte ou dégradation pendant l'exécution du marché, de mettre à la charge financière du titulaire le paiement de tout ou partie du remplacement de la ou des serrures correspondant à chaque clé, badge ou carte d'accès perdu.

En fin d'exécution des prestations, le titulaire est tenu de remettre à chaque responsable de site les clés, badges et cartes d'accès confiés.

3 Prestations attendues

3.1 Prestations courantes en obligation de résultat

3.1.1 Généralités

Cette partie concerne les obligations de résultats de nettoyage pour les prestations de maintien en propreté des locaux. Elle contraint le titulaire au résultat de ces prestations, lui laissant les moyens humains, techniques et organisationnels pour assurer les objectifs de qualité optimale recherchés par la CDC.

La CDC attend du titulaire qu'il mette tout en œuvre pour obtenir un niveau de propreté des locaux où l'absence de salissure, incluant poussières, tâches, traces diverses et mauvaises odeurs, constitue l'objectif minimal.

Selon les activités pratiquées dans les locaux, l'état des locaux et leurs lieux d'implantation, les degrés de propreté peuvent varier.

Les prestations doivent correspondre a minima aux fréquences minimales mentionnées dans le présent CCTP. Toutefois, ces fréquences minimales indiquées n'exonèrent pas le titulaire d'effectuer autant d'opérations que nécessaire pour atteindre le niveau de qualité de propreté attendu.

3.1.2 Résultat attendu

Les prestations sont effectuées en tenant compte de la nature et de la fréquentation des locaux.

Leur qualité devra être satisfaisante au regard des trois critères ci-après :

- Aspect ;
- Confort ;
- Hygiène.

➤ **Aspect**

Dans le domaine du nettoyage, l'aspect est la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offrent un local et ses équipements. Les prestations de nettoyage devront être adaptées aux lieux.

➤ **Confort**

Le confort sera apprécié à travers les facteurs suivants :

- L'aspect (déterminé en raison de son importance, au paragraphe ci-dessus) ;
- Les perceptions olfactives, tactiles, auditives ;
- La sécurité.

En ce qui concerne les perceptions olfactives, les prestations devront :

- Supprimer ou éventuellement masquer, par l'utilisation de produits appropriés, les mauvaises odeurs dues aux souillures de différentes natures ;
- Ne pas être effectuées dans certains aménagements ou locaux à l'aide de produits dont les odeurs ne pourraient être tolérées (exemples : pas d'utilisation courante de formol, de produits chlorophènes, de crésyl, etc.)

En ce qui concerne les perceptions tactiles, les prestations devront être effectuées de telle sorte que les surfaces traitées ne soient pas désagréables au toucher ou au contact.

En ce qui concerne les perceptions auditives, les prestations devront être conduites de manière à éviter tout bruit intempestif entraînant une perturbation de l'environnement.

En matière de sécurité, les techniques et produits utilisés pour le nettoyage des sols devront être sélectionnés afin que ces derniers ne présentent aucune surface glissante susceptible de constituer un danger pour les usagers.

➤ **Hygiène**

L'hygiène, critère d'appréciation prioritaire, regroupe l'ensemble des principes et des pratiques relatives à la conservation de la santé.

L'hygiène repose sur l'assainissement aussi bien des surfaces que des atmosphères ambiantes. Il est obligatoire d'éviter la « contamination croisée ». En tenant compte des risques particuliers inhérents aux blocs sanitaires et aux équipements contenant des ordures, le nettoyage des surfaces devra obligatoirement respecter un code de quatre couleurs (pour les lavettes).

- Couleur 1 : s'utilise pour le nettoyage des toilettes et zones à haute charge bactériologique (toilettes, urinoirs...) ;
- Couleur 2 : pour les zones moins bactériologiques (lavabos, douches, etc.) ;
- Couleur 3 : spécifique aux zones où l'on manipule les aliments, c'est-à-dire cuisine et cellier ;
- Couleur 4 : vitres et usage général (mobilier, bureaux...).

Par ailleurs, un nettoyage dans l'ordre ascendant du risque bactériologique devra être respecté (par exemple pour les blocs sanitaires, le carrelage sera nettoyé en premier ensuite les lavabos, les douches, et enfin les toilettes).

3.1.3 Fourniture des consommables

Pour les sites concernés, c'est le titulaire qui se charge de la gestion des stocks.

Il veille à ce que les consommables soient présents en quantités suffisantes pour l'exécution des prestations et à les approvisionner de manière à que les distributeurs soient toujours opérationnels, sans surcharger les stocks. De manière générale, il respecte les recommandations du responsable de site en matière de gestion des stocks.

La CDC se réserve toutefois la possibilité de passer des commandes de consommables sanitaires auprès d'autres opérateurs (notamment parce que les conditions financières seront meilleures ou en cas d'incapacité du titulaire à proposer les fournitures demandées), dans la limite de 5% du montant du marché.

3.1.4 Nettoyage de la vitrerie

Le nettoyage de la vitrerie s'accompagne systématiquement du nettoyage des encadrements et huisseries (ensemble du châssis) et des rebords de fenêtre en pierre ou en béton. Le titulaire veille à ne laisser ni traces, ni coulures au sol.

Il est rappelé que le nettoyage des vitres est interdit par temps de gel.

Le nettoyage des vitreries extérieures sera réalisé en utilisant la méthode adaptée en fonction de chaque site (par l'intérieur du bâtiment, à la perche, avec une nacelle...). Il sera donc indispensable que le personnel affecté aux prestations sus mentionnées soit formé et habilité à cette fin. Toute détérioration de matériel sera à la charge du titulaire.

Les autorisations de voirie nécessaires à l'utilisation d'une nacelle, et notamment les demandes de neutralisation provisoire du stationnement, devront faire l'objet d'une demande en mairie et seront à la charge du titulaire du marché.

Le contrôle visuel s'effectuera après prestation.

3.1.5 Exclusions

Sont exclus des prestations définies en obligation de résultats, les éléments suivants :

- Les objets personnels (cadre, bibelot...), éléments de décoration ;
- Les parois murales, ainsi que les luminaires situés à une hauteur supérieure à 3m ;
- Le nettoyage des façades extérieures des bâtiments.

3.2 Prestations complémentaires réalisées sur demande

Cette partie concerne les prestations complémentaires de nettoyage pour le maintien en propreté des locaux liées à des manifestations ou à des besoins ponctuels. Elle contraint le titulaire à des prestations sur demande de la CDC. Les moyens humains et techniques à mettre en œuvre sont à la charge du titulaire pour assurer les objectifs de qualité impeccable recherchés. Ces prestations font l'objet d'un bon de commande spécifique.

La CDC attend du titulaire qu'il mette tout en œuvre pour obtenir un niveau de propreté des locaux où l'absence de salissure, incluant poussière, tâches, traces diverses et mauvaises odeurs sont les points de contrôle minimal.

Ces prestations complémentaires consistent notamment en :

- La remise en état ;
- La gestion des situations sanitaires exceptionnelles ;
- Les urgences imprévues.

4 Conditions d'exécution des prestations

4.1 Fréquences de réalisation des prestations

La fréquence de réalisation des prestations est imposée en fonction de la taille et de l'importance de la fréquentation des sites :

- Forfait n°1 pour les plus petits sites
- Forfait n°2 pour les sites les plus importants.

La description des forfaits ainsi que leur répartition en fonction des sites est précisée dans l'annexe 3 au CCTP.

Les fréquences décrites dans l'annexe 3 sont des fréquences minimales attendues. De plus, la description des prestations attendues est générique pour tous les sites, les candidats se réfèrent donc aux FRB pour déterminer les prestations concernées sur chaque site et établir leurs prix (ex : le nettoyage du micro-ondes n'est pas attendu pour les sites qui n'en disposent pas).

4.2 Organisation

Le titulaire établit impérativement des plannings d'exécution prévisionnels des prestations sur la base des fréquences imposées. Il doit indiquer l'organisation proposée (jours d'intervention, prestations réalisées), les fiches de postes, les fiches méthodes et les procédures utilisées. Le titulaire doit communiquer l'organisation par bâtiment/étage et par type de prestations au responsable de la CDC pour approbation, au plus tard au cours des trois premiers mois après la notification du marché.

Il maintient l'organisation en permanence à jour. Cette organisation doit également être affichée dans chaque local de ménage (ou endroit convenu avec le responsable de site).

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

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

Pour les prestations complémentaires nécessitant une planification (décapages, vitrerie...), un planning prévisionnel d'intervention est établi. Ce planning doit être transmis dans un délai raisonnable suivant la demande, validé par la CDC. Il est non modifiable à moins de huit jours calendaires de la réalisation.

Le responsable de site peut déterminer des zones et horaires d'intervention à l'intérieur du bâtiment à nettoyer et proscrire ou préconiser certaines méthodes de travail. Des prestations de nettoyage (ménage ou vitrerie) peuvent être modifiées ou supprimées par la CDC au moyen d'un bon de commande complémentaire, sous réserve d'un préavis de 8 jours calendaires.

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

De façon générale, le non-respect des fréquences minimum entraînera des pénalités prévues au CCAP.

4.3 Dispositions particulières

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

L'aération des locaux est à effectuer en fonction des conditions atmosphériques.

Toutes les issues doivent être condamnées afin d'éviter aux personnes étrangères aux bâtiments d'y accéder librement.

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

Le titulaire veille à systématiquement faire usage des panneaux d'avertissement « Sol glissant/mouillé » et « Intervention en hauteur » lorsque cela est nécessaire dans le cadre de sa prestation. De manière générale, il fait en sorte de veiller à la sécurité des personnes présentes sur site dans le cadre de ses interventions.

L'utilisation éventuelle des monobrosses ne doit pas éclauser ni tâcher les mobiliers, les plinthes, les portes ou les murs.

Le titulaire prend également toutes les précautions nécessaires pour ne pas dégrader la vitrophanie présente sur certaines cloisons vitrées.

Le titulaire doit s'assurer, après chaque prestation, que les eaux usées sont systématiquement jetées selon les recommandations inscrites dans l'annexe de description du site.

4.4 Obligations particulières en cas de risque sanitaire

En cas de risque sanitaire faisant l'objet d'une alerte par les pouvoirs publics, le prestataire s'engage à transmettre à la CDC, dans les meilleurs délais possibles et, au plus tard, dans les deux semaines suivant l'annonce par les pouvoirs publics du franchissement du seuil de pandémie 5A ou équivalent, son plan de continuité de l'activité (PCA) incluant l'ensemble des mesures d'hygiène et de sécurité prises afin d'assurer la sécurité de ses salariés.

Par ailleurs, le prestataire s'engage, en cas de risque pandémique avéré, à réaliser certaines prestations exceptionnelles que pourrait lui commander la CDC telles que :

- Nettoyage quotidien des interrupteurs et des poignées de portes,
- Nettoyage quotidien des plans de travail des bureaux,
- Nettoyage quotidien des rampes,
- Et, de manière générale, nettoyage de toutes zones de passage qui comportent des risques de contamination manipulée.

4.5 Horaires d'intervention

Les opérations de nettoyage doivent s'effectuer de préférence avant 10h00 et après 16h30 (selon les horaires d'ouverture et les préférences indiqués sur l'annexe de description des sites).

De façon générale, les prestations sont définies en 5/7 (du lundi au vendredi), à l'exception des travaux de maintien à niveau de la prestation en obligation de résultats qui pourront s'effectuer le samedi (ex : shampoing moquette, détartrage des sanitaires, nettoyage des parkings et des patios à l'aide d'une autolaveuse, etc.) ainsi que certaines prestations complémentaires. Ces modalités seront mentionnées sur le bon de commande desdites prestations.

4.6 Suivi des prestations

Le titulaire fait systématiquement remonter ses remarques et observations au responsable de site et à la Direction Régionale, par écrit, et selon les modalités définies lors de la réunion de démarrage des prestations. Le titulaire doit prendre connaissance systématiquement des recommandations effectuées par la CDC et répondre aux demandes, sauf urgence signalée comme telle, au plus tard dans un délai de 12 heures, à compter de la demande.

Les échanges avec le titulaire permettent de véhiculer toutes les informations (ex : revêtement de sol en mauvais état, signalement d'anomalies, etc.) nécessaires à la bonne exécution des prestations, que ce soit dans un sens ou dans l'autre (titulaire vers la CDC ou l'inverse).

5 Dispositions relatives aux personnels

5.1 Mise en place, gestion et reprise du personnel

5.1.1 Reprise du personnel des anciens contrats

Le prestataire signataire de la Convention collective nationale des entreprises de propreté et services associés du 26 juillet 2011, doit respecter l'obligation de reprise du personnel telle que définie par celle-ci. Dans ce cas,

le prestataire doit faire son affaire de la reprise du personnel en place, actuellement affecté à l'exécution du marché, en se rapprochant du titulaire sortant.

Les annexes 2 au présent document indiquent la masse salariale liée à la reprise du personnel. La CDC n'est pas à l'origine de ces données et ne peut voir sa responsabilité engagée sur ce point.

Le titulaire signataire de ladite convention s'engage à reprendre, à qualification professionnelle égale et avec son accord, le personnel du précédent exploitant.

Le titulaire évalue obligatoirement le personnel repris. Grâce à cette évaluation, le titulaire présente à la CDC les actions de formation qu'il compte engager afin d'assurer une meilleure productivité dans la réalisation des tâches d'entretien. Lors des périodes de formation, le titulaire met à la disposition de la CDC les personnels nécessaires, afin d'assurer la continuité du service et sa qualité.

Le titulaire s'engage à respecter les textes légaux et réglementaires en vigueur en matière de sécurité sociale, législation du travail et fiscale.

Le personnel d'exécution doit avoir une connaissance suffisante de la langue française (orale et écrite) pour lui permettre de comprendre les remarques ou conseils qui pourraient lui être adressés. A défaut, le titulaire doit mettre en place un moyen de communication adapté.

L'ensemble du personnel d'encadrement et d'exécution doit faire preuve d'un comportement exempt de tout reproche vis-à-vis du personnel de la CDC.

Le personnel mis à disposition par le prestataire doit faire preuve des qualités suivantes :

- Propreté corporelle ;
- Ponctualité ;
- Discrétion ;
- Courtoisie et politesse.

Il est notamment interdit au personnel du titulaire :

- D'amener sur les lieux de travail, des personnes étrangères à l'entreprise ;
- D'utiliser le téléphone ou tout autre matériel informatique appartenant à la CDC ;
- De détenir ou consommer des boissons alcoolisées ;
- De manger ou de fumer sur le poste de travail ;
- De provoquer du désordre d'une manière quelconque ;
- De manquer de respect aux occupants des locaux.

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

5.1.2 Transmission des éléments relatifs à la reprise du personnel

Le titulaire s'engage à transmettre, au plus tard 30 jours calendaires après la demande de la CDC, les éléments relatifs au personnel exécutant les prestations du marché et remplissant les conditions de reprise posées à l'article 7 de la convention collective susvisée. Cette information pourra être réactualisée par l'attributaire à la demande de l'acheteur lors de la période de passation du marché.

Les informations par lot à transmettre sous forme de liste du personnel éligible sont :

- Le temps de travail mensuel affecté au lot concerné avec horaire habituel,
- Le salaire brut mensuel correspondant incluant les charges salariales,
- La nature du contrat à reprendre,
- Les éventuels avantages acquis,
- La date d'affectation sur le marché,
- La date d'embauche déterminant l'ancienneté,
- La qualification des agents,
- Les autres éléments nécessaires à l'appréciation de la masse salariale.

Le titulaire transmet également le montant de la masse salariale brute globale correspondante. Les éléments transmis par le titulaire ne doivent en aucun cas comporter de données à caractère personnel.

Si le délai de transmission de ces informations n'est pas respecté, ou si les informations envoyées sont incomplètes, les pénalités associées du CCAP pourront être appliquées.

5.1.3 Habilitation et formation

Le titulaire s'engage à ce que son personnel soit habilité à effectuer les opérations spécifiques à son activité professionnelle et à communiquer à la CDC les différentes procédures d'habilitation et les certificats professionnels liés.

Exemples d'activités à risques pour ce marché (liste non exhaustive) :

Activités à risques	Aptitudes ou Habilitations
Intervention de personnel non-électricien au voisinage de pièces nues sous tension	Habilitation électrique H0 B0
Travaux en hauteur	Aptitude médicale de travail en hauteur
Nettoyage à l'aide de plates-formes élévatrices mobiles de personnel	Certificat d'aptitude à la conduite en sécurité C.A.C.E.S.

A la notification du marché, le titulaire établit une évaluation des compétences du personnel.

Le titulaire réalise à ses frais les formations permettant de professionnaliser son personnel aux procédés mis en place et à leurs évolutions, à l'utilisation des protections individuelles et aux risques figurant sur le plan de prévention. Un bilan est remis à la CDC au cours du premier semestre du marché.

Pendant l'exécution du marché, par demande écrite de la CDC (e-mail, courrier, etc.), le titulaire doit fournir les plans de formation de son personnel sur site.

5.2 Encadrement du personnel et interlocuteur dédié

Le titulaire met à disposition de la CDC, dans le cadre de l'exécution du présent marché, les postes associés aux responsabilités détaillées ci-dessous. Ces postes peuvent être occupés par la même personne au sein d'une même structure.

5.2.1 L'inspecteur, responsable de l'encadrement et interlocuteur privilégié de la CDC

Le titulaire doit obligatoirement affecter pour l'ensemble des sites contenus dans la prestation au moins un inspecteur, interlocuteur privilégié de la CDC, responsable de l'encadrement et de la discipline du personnel, du mode d'exécution des prestations et d'une manière générale, de l'application des clauses techniques du présent CCTP.

Cet agent responsable contrôle la bonne exécution des travaux de nettoyage et recueille les observations de la CDC. Ces contrôles sont réalisés, au minimum, une fois par an.

Un rapport de ces contrôles par site est systématiquement transmis dans un délai maximal de 30 jours calendaires après chaque contrôle au responsable de site, à la Direction Régionale et à SDPI (Direction de l'Immobilier et de l'Environnement de Travail / Service Cadre de Vie des sites en région) et dans un délai de 5 jours calendaires maximum au-delà d'un mois après la date de réalisation du contrôle si le responsable de site et/ou la Direction Régionale en fait la demande.

L'inspecteur se rend aux convocations de la CDC en cas d'insuffisance d'encadrement ou de consignes particulières pour le personnel en place.

Il doit lire, parler et écrire couramment le français. Il doit être équipé d'un véhicule et d'un téléphone mobile pour l'exercice de ses missions.

Il doit être également joignable à tout moment pour engager des opérations correctives immédiates.

En cas de départ ou d'empêchement de l'inspecteur, le titulaire s'engage à le remplacer et à communiquer les coordonnées du remplaçant, dans un délai de 48 heures maximum, à compter de la date de départ ou d'empêchement. Le titulaire prend toutes les dispositions nécessaires pour que la bonne exécution des prestations ne s'en trouve pas compromise.

5.2.2 Le responsable qualité, hygiène, santé, sécurité et environnement (QSE)

Le titulaire doit obligatoirement affecter pour l'ensemble des sites au moins un responsable qualité, hygiène, santé-sécurité, environnement (QSE).

Ce responsable assure la supervision des activités de contrôle en s'appuyant sur des méthodologies et référentiels (ISO, etc.).

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

Il propose des livrables pertinents dans le cadre des opérations d'audits qui seront planifiées (procédures, modes opératoires, enquêtes de satisfaction, mesure de la performance globale des processus, etc.).

Il anime les instances de projet dédiées en présentant des indicateurs de gestion (ex : sites contrôlés, anomalies constatées, etc.) et des indicateurs de performance (niveau de satisfaction, actions d'amélioration, performance globale des processus, etc.) et propose la synthèse des performances à la direction. Il est notamment en charge d'animer les réunions trimestrielles prévues au présent CCTP.

En cas de départ ou d'empêchement, le titulaire s'engage à le remplacer et à communiquer les coordonnées du remplaçant, à expérience et qualification équivalente, dans un délai de 48 heures maximum, à compter de la date de départ ou d'empêchement. Le titulaire prend toutes les dispositions nécessaires pour que la bonne exécution des prestations ne s'en trouve pas compromise.

5.2.3 Le(s) responsable(s) de l'encadrement par site

Il est convenu de façon expresse entre les parties que le personnel reste soumis à l'autorité et au contrôle du titulaire et ne peut en aucun cas être placé sous l'autorité de la CDC. Le personnel reçoit ses directives uniquement du personnel d'encadrement du titulaire.

En conséquence, le titulaire doit prévoir suffisamment de responsables chargés de l'encadrement du personnel œuvrant. Ces responsables sont également tenus d'assurer des visites de contrôle régulières et de remédier immédiatement aux dysfonctionnements qu'ils sont amenés à constater.

Ces responsables sont en charge :

- De la distribution des tâches, de la surveillance et de l'exécution du travail ;
- De la discipline ;
- Du contrôle du travail et/ou de la vérification de sa qualité ;
- De la sécurité du personnel et des biens ;
- De veiller à doter leur personnel des outils de travail et produits de nettoyage en suffisance ;
- De la liaison avec les représentants de la CDC.

Afin d'être opérationnels, ces responsables chargés de l'encadrement du personnel sur site doivent être joignables à tout moment, pour engager des opérations correctives immédiates. Le numéro du chef d'équipe est communiqué au responsable de site, dès le démarrage de la prestation.

Le titulaire peut, en concertation avec les représentants de la CDC, renouveler le personnel, sous réserve que ce dernier ait les mêmes compétences, soit formé conformément au présent CCTP et que la CDC et le responsable de site concerné soient informés dans les plus courts délais.

Les personnes désignées par le titulaire sont seules autorisées pour le nettoyage des locaux qui font l'objet du marché.

Si les prestations sont réalisées par équipe, le responsable est nommément désigné par le titulaire et son nom et son numéro de téléphone mobile sont transmis à la CDC.

5.3 Liste nominative du personnel

Le titulaire doit fournir à la CDC, au cours des deux mois suivant la notification du marché, la liste nominative du personnel qui est employé à l'exécution des prestations décrites dans le présent CCTP, ainsi que la liste du personnel d'encadrement prévu pour superviser les opérations de suivi des prestations de nettoyage.

Cette liste doit comporter le nom, la qualité et l'ancienneté dans la société de tous les agents d'entretien susceptibles d'exécuter les prestations, ainsi que leurs horaires de présence et leurs lieux d'intervention.

Tout changement de personnel doit être signalé sans délai à la CDC.

La CDC se réserve le droit d'interdire l'accès des locaux et de demander le remplacement immédiat du personnel ne faisant pas partie de la liste.

Cette liste doit être à jour et être transmises dans les 48 heures sur demande de la CDC.

Seuls les agents mentionnés sur la liste nominative sont dotés des moyens d'accès au site. Ces moyens lui sont remis contre décharge et attestation.

5.4 Présence du personnel

Le titulaire s'oblige à enregistrer la présence quotidienne des agents sur les sites. La CDC doit être immédiatement informée de toutes modifications du personnel (site concerné, dates...). Le titulaire transmet mensuellement (dans les 10 premiers jours calendaires de chaque mois) la liste du personnel comportant les éventuelles modifications.

A défaut de production de ces documents de présences, des pénalités prévues au CCAP sont appliquées.

La CDC se réserve le droit de demander le retrait immédiat des employés ne disposant pas des qualités suffisantes et ne remplissant pas les exigences qualitatives et techniques fixées au présent CCTP. Le remplacement doit être effectué dans les 48 heures maximum.

5.5 Absences de personnel

Le titulaire s'oblige à prévenir le responsable de site de toutes absences dans un délai de 24 heures maximum. Il doit assurer les remplacements de ses agents afin de permettre la continuité des prestations sans que l'établissement n'ait à supporter tout manquement ou un nettoyage de qualité inférieure à celle décrite au présent CCTP.

Si le remplacement ne peut s'opérer aux heures définies au marché, le titulaire peut demander l'autorisation au responsable de site d'intervenir à un autre moment de la journée. Ce nouvel horaire doit être compatible avec l'activité du service.

Toute personne absente doit être remplacée dans un délai maximum de 48h00 sous peine des pénalités prévues au CCAP.

Le titulaire propose un système d'alarme pour la gestion des travailleurs isolés dont il précisera les modalités dans le mémoire technique.

5.6 Visites médicales

Le titulaire doit obligatoirement soumettre tout nouvel agent à une visite médicale d'embauche, au plus tard avant la fin de la période d'essai.

Il soumet, d'autre part, son personnel à tout examen requis par la législation en vigueur et tient à disposition de la CDC un registre spécial recensant ces visites.

5.7 Vêtements de travail

Le titulaire doit doter le personnel d'exécution de vêtements de travail appropriés (E.P.I) aux produits utilisés pour le nettoyage et permettant de l'identifier. En outre, tous les agents en activité, y compris le personnel d'encadrement, doivent porter en permanence un insigne spécifique de leur entreprise.

6 Equipements et fournitures

6.1 A la charge de la CDC

6.1.1 Locaux de ménage

Des locaux de ménage fermant à clé sont, dans la mesure du possible, mis à la disposition du titulaire par la CDC pour y entreposer les produits, les matériels et les consommables destinés à l'exécution du marché. Le titulaire doit assurer quotidiennement l'entretien, le rangement et la fermeture des locaux mis à sa disposition.

Toute précaution doit être prise pour que les produits ne laissent aucune trace sur le sol. Le stockage en vrac des produits pulvérisants est interdit.

Aucun appareil de nettoyage ou produit ne doit être abandonné en dehors des emplacements autorisés ou laissés sans rangement après chaque intervention.

Il est interdit d'utiliser ces locaux comme vestiaire personnel ou local détente.

Il est interdit d'utiliser tout autre local, sauf autorisation expresse du responsable de site.

En cas d'absence de local de ménage, le titulaire est tenu d'amener et de remporter son matériel sur site à chaque intervention.

6.1.2 Fluides

Les fournitures d'énergie électrique et d'eau nécessaires à l'exécution proprement dite des prestations sont assurées, dans la mesure du possible, par la CDC.

Le choix des lieux de branchement des appareils électriques est à voir avec le responsable de site. Les appareils du type monobrosse ou autres demandant une puissance spécifique ne doivent pas être branchés sur des prises ne supportant pas cette puissance.

Les appareils ne doivent pas être branchés sur des prises déjà utilisées pour d'autres appareillages, même par l'intermédiaire de fiches multiples. Le titulaire sera particulièrement vigilant au respect de cette consigne dans les salles serveurs informatiques.

Le titulaire s'engage à ne faire aucune modification technique sur les installations ou aménagements existants des locaux visés par le présent marché.

Toutefois, il peut faire une demande de modification technique auprès du responsable de site.

Il appartient au titulaire de notifier à son personnel que l'usage du matériel et des équipements des locaux (notamment des appareils téléphoniques et des machines à photocopier) lui est interdit.

Le titulaire doit éviter tout éclairage superflu. En particulier, il veille à ce que l'éclairage d'un local soit strictement limité au temps nécessaire pour l'exécution des prestations dans ce local. Il a soin d'éteindre l'éclairage au moment de quitter les locaux dans lesquels il est intervenu.

De même, le titulaire doit prendre toutes les dispositions pour ne pas laisser couler l'eau inutilement et veille à ce que les robinets soient bien fermés avant de quitter les lieux.

6.2 A la charge du titulaire

6.2.1 Consommables

Le titulaire doit fournir les consommables indiqués dans la FRB de chaque site.

Ces fournitures, le cas échéant, doivent répondre aux prescriptions minimales suivantes :

- Papier hygiénique : 2 plis blanc rouleau, minimum 16 g/m², bonne résistance ;
- Essuie-mains : blanc, 40g/m², papier recyclé ;
- Savon : bactéricide et hypoallergique ;
- Désodorisants pour les blocs sanitaires : sans pile, à flux d'air généré par le mouvement de la porte des cabinets ;
- Désodorisants pour les urinoirs : grille parfumée pour urinoir ;
- Protections hygiéniques féminines : externes (serviettes hygiéniques ou protège-slips jetables) ou internes (tampons) répondant aux exigences de sécurité de la directive sur la sécurité générale des produits n°2001/95/CE
- Eponges à vaisselle : lavables ou réutilisables, double-face (surfaces délicates d'un côté et grattoir de l'autre) ;
- Liquide vaisselle : produit concentré, fort pouvoir dégraissant, ne laisse pas de traces, écologique ;
- Pastilles lave-vaisselle : écologiques ;
- Lingettes nettoyantes : écologiques et biodégradables ;
- Torchons : en tissu lavables et réutilisables.

Le titulaire fournit les fiches et prescriptions techniques en lien avec les références proposées.

6.2.2 Distributeurs de consommables

Au plus tard un mois après le démarrage des prestations sur un site, le prestataire installe ses propres distributeurs de consommables (savon, essuie-mains, gel désinfectant pour les mains et la lunette des toilettes, papier hygiénique, protections féminines), sauf instruction contraire dans la FRB et/ou du responsable de site au démarrage de la prestation.

A la fin de sa prestation et au plus tard un mois après la fin de l'exécution du marché, le titulaire retire l'ensemble des distributeurs installés, sauf instruction contraire du responsable de site (avec accord du titulaire).

Lors de la pose et de la dépose des distributeurs, le titulaire veille à préserver le plus possible l'état initial du site. Notamment, il évite dans la mesure du possible de faire de nouveaux trous dans les murs lors de la pose et prévoit une remise en état du site après la dépose (boucher les trous, masquer les emplacements).

La pose et la dépose des distributeurs, ainsi que leur entretien, est à la charge du titulaire, et intégré dans le montant forfaitaire des prestations de chaque site. Toutefois, une dégradation intentionnelle des distributeurs par ses agents sera prise en charge par la CDC.

6.2.3 Produits

Le titulaire utilise la liste des produits proposés en Ecolabel pour l'exécution des prestations présentée dans son offre. Cette liste est accompagnée :

- D'une notice détaillée précisant notamment la provenance, l'origine et la composition des produits, leur conformité aux normes françaises homologuées ou équivalences européennes, leurs fonctions et leurs conditions d'utilisation (fiche de données de sécurité ou fiche en 16 points) ;

- Des certificats de conformité à la loi sur l'eau, au respect de l'environnement et de la réglementation affectant les rejets à l'égout ;
- Des fiches de données de sécurité pour chaque produit utilisé ;
- Des fiches techniques pour chaque produit utilisé ;
- Des produits adaptés au contact alimentaire (méthode H.A.C.C.P.)

Par ailleurs, le titulaire du marché s'engage à suivre l'évolution des réglementations et à adapter les produits qu'il utilise en fonction de ces évolutions.

La liste est mise à jour à chaque changement et évolution réglementaire, puis transmise à la CDC dans un délai de deux mois au maximum.

Tout dommage causé aux installations et équipements est mis à la charge du titulaire.

Tout produit utilisé pour le nettoyage doit impérativement être stocké dans un contenant adéquat et étiqueté lisiblement.

La CDC se réserve le droit :

- De faire procéder à des analyses sur des échantillons prélevés au moment de l'emploi ;
- D'interdire l'usage des produits non conformes à la réglementation ou ceux dont l'utilisation est susceptible de provoquer des dégradations, ou de compromettre la sécurité des usagers. Ainsi, l'utilisation de l'eau de javel est strictement interdite ;
- D'imposer l'utilisation d'un produit ou d'un type de produit pour une prestation donnée. Tout produit rebuté doit être retiré et remplacé par le titulaire à ses frais. Le cas échéant, ce dernier doit se procurer les produits que l'administration lui impose.
- D'obliger le titulaire, en cas de stockage de produits dangereux, de mettre en place à sa charge, les moyens spécifiques et sécurisés avec un accès limité à l'encadrement.
- D'imposer l'utilisation de solutions hydroalcooliques en cas de risque pandémique. En cas de risque pandémique avéré, la CDC pourra être amenée à remplacer le savon fourni par le titulaire par des solutions hydroalcooliques qui seront mises à la disposition des agents, dans les sanitaires notamment.

6.2.4 Fourniture et qualité des matériels

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

L'ajout ou le retrait de matériel doit être validé par la CDC. La liste est mise à jour par le prestataire et transmise à la CDC dans les 48 heures.

Les matériels de nettoyage doivent être en parfait état de fonctionnement. Le titulaire doit les présenter à la personne en charge du marché sur simple demande verbale, pour vérification de conformité avec les normes et règlements de sécurité. Tout matériel défectueux doit être mis hors service et remplacé immédiatement par le titulaire à ses frais.

Les agents utilisant ces matériels doivent avoir été formés à leur utilisation et reconnus aptes par l'entreprise lors de leur dernière visite médicale (notamment les agents affectés au nettoyage des vitreries par nacelle). La CDC ne peut être déclarée responsable en cas d'incident lié à l'inaptitude d'un agent.

Les matériels doivent être mis à disposition des agents de nettoyage en nombre suffisant et en parfait état de fonctionnement afin d'assurer la prestation demandée. Le responsable de site se garde le droit d'obliger l'entreprise à changer le matériel disponible sur un site ou à en modifier la quantité (à la hausse ou à la baisse).

Chaque site devra être équipé au minimum d'un aspirateur professionnel. Les aspirateurs doivent être munis de filtre absolu.

S'ils sont utilisés, les échafaudages doivent obligatoirement être conformes à la réglementation.

Les matériels ne doivent, en aucun cas, être en contact direct avec les parois verticales. Les extrémités supérieures des échelles et escabeaux sont protégées et leurs pieds sont munis de patins protecteurs.

Le responsable de site se réserve le droit d'interdire les matériels dont l'utilisation est susceptible de provoquer des dégradations. Tout dommage causé aux installations et équipements est mis à la charge du titulaire.

Le titulaire joint, lors du premier mois d'exécution du marché, les fiches méthodes relatives à la bonne réalisation des prestations, conformément au vocabulaire normalisé NFX 50-790.

7 Obligations du titulaire

7.1 Prestations relatives à l'évacuation et au tri des déchets

Les matériaux combustibles, y compris les emballages en papier, carton, bois, matières plastiques, doivent être évacués sans délai des lieux d'exécution des prestations intéressées et au plus tard à la fin de chaque collecte.

Le titulaire doit éviter toute obstruction ou dégradation des canalisations d'évacuation et des siphons, dont il maintient l'amorçage.

Les poubelles seront rentrées et/ou sorties aux heures et jours des prestations. Le titulaire devra veiller au respect des tris faits par la CDC, sous peine de se voir appliquer les pénalités prévues au CCAP.

Concernant la collecte des déchets, la mission du titulaire consiste à :

- Vider toutes les corbeilles présentes sur le site (corbeilles des bureaux, réfectoires, vestiaires, sanitaires...)
- Porter les déchets dans un contenant approprié mis à disposition et indiqué par le responsable de site (conteneur de la ville, benne, compacteur...).

Les déchets triés devront impérativement être jetés dans les conteneurs ou les bennes appropriés présents sur chaque site. Pour les contenants papiers/cartons mis à disposition, il est impératif que les déchets soient jetés sans l'éventuel sac poubelle en plastique utilisé pour la collecte.

7.2 Signalement d'anomalies

Le titulaire doit informer la CDC (notamment la Direction Régionale) de toutes les difficultés rencontrées dans l'exécution des prestations.

Le titulaire signale par écrit (mail, courrier, carnet de liaison) au responsable de site et à la Direction Régionale concernée toutes les anomalies constatées (avec une vigilance particulière au niveau des sanitaires), notamment :

- Les défauts de fonctionnement des équipements ;
- Les défauts de fonctionnement des canons de serrure ;
- Les dégradations diverses nécessitant l'intervention de la maintenance ;
- Les défauts d'éclairage ;
- Les défauts de vitrages ;
- Les fuites et bouchages éventuels ;
- Les manques ;
- Les vols ;
- Les dégradations ;
- Les pannes, etc.

7.3 Plan de prévention et de sécurité

Le titulaire tiendra à la disposition de la CDC, et sur simple demande verbale :

- Les fiches de données sécurité des produits utilisés ;
- Les fiches de mise en sécurité des opérations spécifiques, reprenant les dispositions préalables à l'exécution de l'opération et les mesures de prévention pendant l'exécution de l'opération ;

- Les attestations d'habilitation du personnel aux travaux spécifiques (travaux en hauteur...) ;
- La liste nominative des agents de propreté ;
- Les effectifs affectés à chaque site ;
- Le nom du ou des responsables.

En application de l'article R.4512-2 du Code du travail, une inspection commune des lieux de travail, installations et matériels est réalisée préalablement à toute intervention du titulaire.

Le titulaire s'engage à être présent lors de cette rencontre afin de déterminer en particulier les éventuels risques d'interférences entre les activités exercées ainsi que toutes les informations nécessaires à la prévention des risques.

En application des articles R.4512-6 à R.4512-12 du Code du travail, un plan de prévention est établi et signé conjointement par les responsables concernés de la CDC et du titulaire, en fonction des informations et éléments recueillis lors de l'inspection commune préalable.

Le modèle utilisé est celui de la CDC ou éventuellement, s'il est plus approprié, un équivalent du titulaire. Le document prend en compte les risques et mesures de prévention induits pour l'ensemble des futures interventions réalisées pendant la période du marché.

Le responsable de l'entreprise titulaire doit alors informer l'ensemble des travailleurs qu'il affecte à l'exécution de la prestation des dangers auxquels ils seront exposés et des mesures de prévention induites à mettre en œuvre.

Avant chaque intervention, les responsables concernés de l'entreprise titulaire et de la CDC se chargent de vérifier que le plan de prévention général qui a été établi couvre bien les risques et mesures de prévention induits par la prestation à programmer.

Ainsi, lorsque l'intervention occasionne des travaux dangereux (figurant sur l'arrêté du 19 mars 1993) ou qu'il apparaît que des réajustements aux dispositions inscrites dans le plan de prévention sont nécessaires, une mise au point doit être réalisée, en présence des responsables concernés de l'entreprise titulaire et de la CDC.

En fonction des résultats de cette mise au point, il est mis en œuvre les actions suivantes :

- Pour des modifications pérennes valables également pour les futures autres interventions réalisées dans le cadre du marché : mise à jour du plan de prévention ;
- Pour un ajustement ponctuel et limité à l'intervention projetée : rédaction d'un compte-rendu d'inspection commune préalable (modèle de la CDC ou équivalent) dans lequel sont inscrits les modifications ou les éléments supplémentaires du plan de prévention ;
- Si les éléments inscrits dans le plan de prévention prennent en compte toutes les spécificités de l'intervention projetée : pas de dispositions particulières supplémentaires en termes de rédaction de document. Il apparaît cependant utile de garder une trace de l'existence d'une réflexion dont la conclusion est que le plan de prévention déjà rédigé est suffisant (par exemple en la mentionnant, dans un compte-rendu ou dans un courriel envoyé aux différents acteurs concernés).
- De manière générale, le titulaire applique l'ensemble des mesures de prévention déterminées conjointement avec la CDC et inscrites dans le plan de prévention.

Ce dossier d'analyse de risques tient compte des aménagements actuels des bâtiments et peut définir, en fonction des besoins, des installations à demeure en accord avec la CDC.

Chaque fois que cela sera nécessaire, le titulaire doit, à ses frais et après approbation des coordinateurs du site, placer des barrages ou déviations par des écriteaux et prendre toutes dispositions pour assurer la signalisation et prévenir les divers usagers de la présence de zones interdites.

En cas de non-application de la législation ou de la réglementation en matière de sécurité au travail, la CDC se réserve le droit de demander à l'entreprise de stopper immédiatement la prestation jusqu'à mise en œuvre des dispositions nécessaires. En cas de récurrence d'une pratique non conforme à la législation ou la réglementation en matière de sécurité au travail, l'entreprise titulaire du marché s'expose à l'application des pénalités mentionnées au CCAP.

Le Titulaire s'engage également à faire respecter par son personnel le règlement intérieur du site. Son non-respect engage sa responsabilité.

7.4 Respect de la législation

Le Titulaire s'engage au strict respect des réglementations applicables à sa profession en termes de qualifications, produits et application, méthodologies d'intervention.

Toute évolution de la réglementation en la matière, pendant l'exécution du présent marché, s'impose au Titulaire, sans que celui-ci ne puisse opposer une demande de modification du marché pour prendre acte de ce changement. Toute évolution réglementaire impactant le présent marché doit être portée à la connaissance de la CDC.

Le Titulaire ne peut se prévaloir, durant la durée du marché, d'une quelconque ignorance du Dossier de Consultation des Entreprises (DCE) et d'une manière générale de toute la réglementation inhérente à son activité. Sa responsabilité contractuelle est engagée en cas de dommages résultant du non-respect des règles afférentes à sa profession.

7.5 Devoir de conseil

Tout au long du marché, le Titulaire assistera et conseillera la CDC. Il devra notamment :

- Evaluer la situation spécifique de la CDC, y compris l'environnement et les risques potentiels. Il signalera par écrit tout incident prévisible dès lors qu'il peut les déceler et anticipera les conséquences.
- Formuler des recommandations spécifiques adaptées à la situation de la CDC. Ces recommandations peuvent inclure des mesures préventives, des actions correctives, des stratégies de surveillance et des conseils sur l'hygiène générale et la gestion des déchets.
- Informer la CDC sur les différentes options de nettoyage disponibles, les méthodes utilisées, les produits éventuels et les précautions à prendre.
- Informer la CDC de toute évolution technique en termes de produits, de matériels ou de méthodologies.
- Se montrer disponible pour répondre aux questions de la CDC.

8 Suivi de la vie du contrat

8.1 Réunion de lancement

Dès la notification du marché, la CDC organise une réunion de démarrage de la prestation à laquelle participe obligatoirement le titulaire, représentée, a minima, par le chef d'exploitation.

Il est prévu de réaliser une réunion de lancement par direction régionale. Notamment, une visite complète de chaque site est réalisée pour permettre au titulaire de découvrir les lieux et de formuler des éventuelles remarques.

8.2 Période de pré-exploitation

8.2.1 Définition de la période

La période de pré-exploitation prépare le transfert d'activité. Elle précède donc le transfert de la responsabilité d'exploitation. Elle doit être mise à profit pour :

- Mettre en place les modes de fonctionnement avec la CDC ;
- Préserver et garantir le service sans dégradation des prestations au jour de l'exploitation opérationnelle.

Le Titulaire met cette période à profit pour déployer son savoir-faire, son ingénierie et ses outils d'exploitation. Pendant cette période, le Titulaire assure une cohérence d'actions entre ses équipes internes et la CDC.

Le Titulaire devra faire part à la CDC de tous manques et obstacles de nature à empêcher ou freiner son activité durant cette phase (ex : documents manquants, plans erronés...). Le Titulaire veillera à proposer des actions correctives afin de remédier à ces manquements.

Notamment, le titulaire contrôle la conformité des surfaces à nettoyer par rapport aux données mentionnées dans les annexes au CCTP et signale toute différence constatée (notamment concernant le nombre de m² à traiter). De plus, il se peut que certaines surfaces aient un état de non-propreté à caractère irréversible qui ne permettent pas d'atteindre le résultat souhaité (avec les moyens courants).

Si des différences ou anomalies sont constatées, le titulaire formule ses observations, par écrit, auprès du responsable de site, qui procède à un contrôle contradictoire des informations transmises. Après accord de la CDC, une modification de la pièce financière pourra être réalisée (dans le cadre de la clause de réexamen).

Si les modifications en termes de surface sont inférieures ou égales à 5% par site, le montant forfaitaire des prestations courantes sera ajusté au prorata du prix au m² par établissement mentionné dans la pièce financière remise par le titulaire.

Au-delà de la période de pré-exploitation, les informations transmises dans le DCE par la CDC sont réputées véridiques et deviennent contractuelles, sans que le titulaire ne puisse élever aucune réclamation à ce sujet. L'obligation de résultat s'appliquera donc à ces données.

8.2.2 Durée de la période de pré-exploitation

La période de pré-exploitation commencera à la notification du marché. La date de démarrage effectif des prestations est prévue le 1^{er} janvier 2025 sur l'ensemble des sites.

8.2.3 Recouvrement avec les titulaires sortants

Il est demandé au Titulaire entrant d'assurer le recouvrement avec le titulaire sortant sur chaque lot.

Le Titulaire entrant fournira une liste d'éléments à récupérer auprès des titulaires sortants et devra tenir à jour cette liste qu'il présentera lors des réunions de suivi de la période de pré-exploitation.

Il organise notamment la reprise de personnel avec le titulaire sortant durant cette période.

8.3 Bilan trimestriel en cours d'exécution

Une réunion trimestrielle entre le titulaire et la Direction régionale de chaque site est organisée par le titulaire suivant un calendrier établi pour l'année. Ainsi, si plusieurs Directions Régionales sont concernées par un même lot, le titulaire organise autant de réunions que de Directions Régionales concernées.

Le titulaire organise les réunions en proposant des dates et horaires aux Directions Régionales, à minima deux semaines avant la tenue de la réunion.

Ces réunions permettent de faire le point sur les indicateurs de performance, le déroulement des prestations et les problèmes à porter à la connaissance de la CDC pour la prise de décisions.

Le titulaire doit alors communiquer les nouvelles fiches de postes ou leurs mises à jour, le suivi médical, les plannings et les rapports de contrôle mensuels. Le titulaire fournit à cette occasion un état trimestriel récapitulatif obligatoire sous la forme d'un tableau statistique, des tableaux de bords d'activités avec différents indicateurs, ainsi que toute autre information demandée par la Direction Régionale.

Le titulaire propose également des actions de progrès, à travers des plans d'action adaptés, permettant l'amélioration de la qualité de la prestation relatives à :

- La communication et l'image ;
- L'organisation ;
- Les protocoles et méthodologies ;
- La technique et la sécurité ;
- Les relations humaines ;

- Les améliorations techniques, etc.

A chaque réunion, le titulaire établit un procès-verbal sur lequel sont consignés l'accord général des parties sur le procès-verbal précédent ainsi que les observations et réserves. Il est transmis, ainsi que toutes les pièces attenantes, à la Direction Régionale concernée ainsi qu'à SDPI, au plus tard 5 jours calendaires après la réunion.

8.4 Fin du marché

A la fin du marché, le Titulaire assurera la passation avec le nouveau Titulaire dans le cadre d'une période de pré-exploitation. Le Titulaire s'engage, lors de cette période, à se rendre disponible et à l'écoute du Titulaire entrant afin de faciliter la mise en œuvre des prestations. De plus, le Titulaire s'engage à mettre à disposition du Titulaire entrant les informations et livrables nécessaires à la bonne exécution de la prestation (documents de reprise du personnel...).

8.5 Espace client digital

Afin de centraliser l'ensemble des documents relatifs à l'exécution des prestations et en particulier, les comptes-rendus et reporting, la CDC met à disposition du Titulaire un espace d'échange digital (désigné ci-après et dans le CCAP la « Plateforme »).

Tous les documents relatifs à l'exécution des prestations devront être versés par le Prestataire sur cet outil au fil de l'eau dans un ou plusieurs répertoire dédié(s). Le Prestataire pourra également y consulter les documents, informations et données mises éventuellement à sa disposition par la CDC sur la Plateforme.

Dans tous les cas, le Titulaire s'engage à restituer à la CDC, avant la date de fin du marché et dans un délai maximal de deux (2) mois avant celle-ci, en les versant sur la Plateforme, l'ensemble des données, informations et documents de la CDC liées à l'exécution du marché qui n'auraient pas déjà été versées dans l'outil. Cette obligation ne le dispense pas de continuer d'y verser au fil de l'eau, jusqu'au terme définitif du marché, les documents d'exécution des prestations produits après la date de restitution ci-dessus et ce, jusqu'au terme du Marché. De plus, le Titulaire restituera également tout programme, matériel ou autre logiciel qui lui a été fourni par la CDC dans le cadre de ce marché.

8.6 Suivi global des indicateurs de performance

Afin d'évaluer la performance du Titulaire dans le cadre de son obligation de résultat, la CDC a défini des indicateurs. Ces derniers seront évalués lors des bilans trimestriels.

Les indicateurs concernant les prestations comprises dans le forfait sont les suivants :

- **Taux de satisfaction des usagers**
 - Modalité de traçabilité : Les usagers remontent leur satisfaction à travers des enquêtes périodiques.
 - Indicateur suivi : Pourcentage de satisfaction remonté par trimestre et par site.
 - Modalités de mise en place de l'indicateur : Une valeur cible sera définie lors de la mise en place du marché. Cette valeur cible intégrera un objectif d'amélioration (à déterminer par les Parties) par rapport à la moyenne trimestrielle du taux de satisfaction constatée sur les 6 derniers mois, par site.
 - Modalités de suivi & d'application de l'indicateur : Calcul de la moyenne trimestrielle des taux de satisfaction par site sur les 6 mois précédents la réunion de suivi.
- **Taux de réclamations**
 - Modalité de traçabilité : Les réclamations sont remontées à travers l'outil mis en place par le Titulaire.
 - Indicateur suivi : nombre de réclamations remontées par mois et par site.
 - Modalités de mise en place de l'indicateur : une valeur cible sera définie lors de la mise en place du marché. Cette valeur cible intégrera un objectif d'amélioration (à déterminer par les Parties) par rapport à la moyenne mensuelle du nombre de réclamations constatées sur les 3 derniers mois, par site.
 - Modalités de suivi & d'application de l'indicateur : calcul de la moyenne mensuelle des réclamations remontées par site sur les 6 mois précédents la réunion de suivi.
- **Respect des fréquences de nettoyage**

- Modalité de traçabilité : les interventions sont planifiées et suivies via un planning des interventions et selon les fréquences minimales déterminées par le présent CCTP.
- Indicateur suivi : pourcentage des interventions réalisées conformément au planning prévu.
- Modalités de mise en place de l'indicateur : une valeur cible sera définie lors de la mise en place du marché, intégrant un objectif d'amélioration (à déterminer par les Parties) par rapport à la fréquence des interventions des 3 derniers mois.
- Modalités de suivi & d'application de l'indicateur : Calcul de la conformité des interventions sur les 6 mois précédents la réunion de suivi.
- **Qualité des prestations de nettoyage**
 - Modalité de traçabilité : Contrôles qualité périodiques et inspections inopinées.
 - Indicateur suivi : Scores de qualité des prestations.
 - Modalités de mise en place de l'indicateur : Critères de qualité définis dans le cahier des charges avec une valeur cible à atteindre.
 - Modalités de suivi & d'application de l'indicateur : Moyenne des scores de qualité sur les 6 mois précédents la réunion de suivi.
- **Disponibilité des consommables sanitaires**
 - Modalité de traçabilité : suivi des stocks et des réapprovisionnements.
 - Indicateur suivi : taux de disponibilité des consommables.
 - Modalités de mise en place de l'indicateur : Définition des seuils minimums de stock à respecter lors de la période de pré-exploitation
 - Modalités de suivi & d'application de l'indicateur : moyenne de la disponibilité sur les 6 mois précédents la réunion de suivi.

Des critères complémentaires comme la mise à jour documentaire, les obligations en matière de sécurité, les engagements RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises), l'envoi en temps et en heure des livrables attendus, la bonne organisation des réunions de suivi, la proposition ou non d'actions correctives seront également intégrés à ce dispositif de suivi de la performance.

9 Modalités de contrôle des prestations réalisées

9.1 Contrôles réguliers

Les responsables de sites ainsi que les Directions Régionales procèdent à des vérifications régulières permettant de mesurer le niveau de qualité des prestations. Ces contrôles permettent d'identifier les points faibles, de juger des dysfonctionnements et des anomalies récurrentes pour faire progresser le service rendu par le titulaire. A partir de ces résultats, le titulaire fournit un bilan régulier des prestations.

Les non-conformités relevées au moment des contrôles journaliers effectués par les contrôleurs de la CDC doivent faire l'objet d'actions correctives sous quarante-huit heures au maximum pour ne pas engendrer de pénalités prévues au CCAP.

9.2 Contrôles contradictoires

Les contrôles contradictoires sont réalisés sur demande de la CDC (pas plus d'un contrôle contradictoire par mois).

La présence du titulaire est obligatoire et il est informé de la date et du lieu du rendez-vous par la CDC. Si le titulaire refusait, négligeait ou était empêché de participer aux réunions ou aux visites, celles-ci se dérouleraient sans lui.

Les contrôles s'appuient sur les fiches contrôles dématérialisées ou documents papiers sur lesquelles le nombre de point de contrôle à effectuer est indiqué, mais peuvent également être proposés par le titulaire.

75 % des points de contrôle sont déterminés de manière unilatérale par la CDC et les 25 % restants sont déterminés par le titulaire. Les contrôles se font de manière visuelle.

Si le résultat final est jugé insuffisant, la CDC demande une remise en état dans un délai de quarante-huit heures au maximum. Si la remise en état n'est pas effectuée dans les temps, le titulaire se voit appliquées des pénalités prévues au CCAP.

Par ailleurs, les contrôles réguliers (autocontrôles) seront déterminés et mis en place par le titulaire selon les éléments présentés dans son offre technique.

9.3 Contrôle par un tiers

En tant que de besoin, la CDC se réserve le droit de mettre en œuvre un système de contrôle externe des prestations courantes de nettoyage.

Dans ce cadre, la CDC se réserve le droit de faire appel à un organisme extérieur pour effectuer ces contrôles. Dans ce cas, le titulaire en sera préalablement averti.

Les dates et heures des contrôles seront communiquées par le représentant de la CDC au responsable du titulaire.

S'il le souhaite, le titulaire ou son représentant pourra assister auxdits contrôles, étant précisé que ces contrôles seront réalisés que le titulaire du marché ou son représentant y assistent ou pas.

Les résultats seront alors établis en double exemplaire et communiqués au titulaire par LR/AR.

Le titulaire disposera alors d'un délai de 15 jours calendaires, décompté à partir de la date de réception, pour faire parvenir ses observations à la CDC.

A défaut d'avoir transmis ses observations dans ce délai, le titulaire sera réputé avoir accepté lesdits résultats.

En cas d'observations transmises à la CDC, celle-ci disposera également de 15 jours calendaires pour répondre au titulaire à compter de la réception des observations.

10 Démarche RSE

Pendant la durée du marché, le Titulaire accepte une évaluation de ses pratiques RSE, sur la base du bilan RSE annuel. Si le résultat de l'évaluation RSE n'atteint pas les exigences mentionnées dans le présent CCTP, il s'engage à mettre en œuvre des mesures correctives, dans un délai raisonnable et à être réévalué. A l'issue de l'exécution du marché, lors de la réunion préalable à la réception des prestations, un bilan de l'exécution des clauses RSE pourra être effectué.

10.1 Développement durable

Le respect de l'environnement, composante du développement durable, est une valeur fondamentale à laquelle le Groupe CDC adhère, au même titre que le volet sociétal que celui-ci se doit de porter. Cet engagement fait l'objet d'un reporting périodique qui s'appuie sur les éléments ci-après.

Dans ce contexte, il est demandé au Titulaire, pour les actions environnementales et sociétales :

- De choisir des matériaux issus de la réutilisation, recyclés et/ou recyclables,
- De privilégier les produits certifiés écologiques, biodégradables et sans substances nocives,
- De veiller à limiter l'utilisation d'énergie et de fluides dans la réalisation de ses prestations (économie de l'eau, de l'électricité...),
- De valoriser les déchets et les matériels en fin de vie pour optimiser l'analyse de cycle de vie du produit,
- De veiller à limiter les emballages et en cas d'impossibilité d'utiliser des emballages réutilisables, recyclés et recyclables,
- De limiter l'émission de CO2 en utilisant des véhicules électriques ou basse consommation et en limitant les trajets.

De plus, le titulaire du marché public devra apporter une attention particulière tout au long de l'exécution des prestations à la gestion et à la réduction de ses déchets, notamment des déchets d'emballages. Pour ce faire, le

candidat s'engage à mettre en place une centrale de dilution permettant l'achat de produits en grande quantité et de réaliser les justes dosages pour l'exécution des prestations.

En outre, les emballages des produits devront être composés de matériaux recyclés ou renouvelables (amidon végétal par exemple) afin d'en faciliter le recyclage et le réemploi.

10.2 Volet social

Le titulaire du marché certifie que le personnel affecté à l'exécution du marché a reçu une formation correspondant au niveau d'exigence décrit au présent marché.

Cette formation doit notamment permettre aux agents :

- D'utiliser l'ensemble des produits et matériels sans courir de risque physique ou toxique pour lui-même et autrui ;
- D'être en capacité de se servir des outils mis à disposition pour faciliter le travail des agents ;
- D'être en capacité de lire et comprendre les consignes ou précautions particulières dictées par les personnels du pouvoir adjudicateur.

Cet aspect fera l'objet d'une attention particulière du pouvoir adjudicateur lors de l'attribution du présent marché. Le candidat devra détailler les modalités mise en œuvre en ce sens dans son mémoire technique.

De plus, il est demandé au Titulaire, pour les actions environnementales et sociétales :

- De garantir le bien-être au travail : favoriser un environnement de travail sain et respectueux, exempt de harcèlement et de discrimination
- D'élaborer et mettre en œuvre un plan de formation continue pour développer les compétences professionnelles des employés, incluant des formations sur les nouvelles technologies et les pratiques écologiques,
- De s'assurer que les employés restent à jour avec les évolutions réglementaires et technologiques dans le secteur du nettoyage,
- De mettre en place, dans la mesure du possible, des programmes d'alphabétisation et d'éducation,
- De garantir et de protéger l'égalité des chances et la diversité via une politique d'inclusion,
- D'encourager et de développer le dialogue social.

10.3 Bilan RSE

Le Titulaire doit fournir un bilan carbone annuel de la prestation effectuée pour le compte de la CDC. Ce bilan devra évaluer les émissions de gaz à effet de serre en prenant en compte les thématiques suivantes :

10.3.1 Traitement et traçabilité des déchets

Le Titulaire fourni à la CDC :

- Les bordereaux de suivi des déchets,
- Ou un fichier récapitulatif par site où l'on retrouve les données chiffrées du poids des déchets en tonnes, par nature et par filière de traitement/valorisation.

10.3.2 Déplacements

Tout déplacement effectué dans le cadre de la prestation devra être enregistré, en mentionnant les distances parcourues et les moyens de transport utilisés.

Toutes ces données chiffrées sont à adresser impérativement à la Direction Régionale ainsi qu'à SDPI semestriellement, au cours des mois de juin et de décembre de l'année en cours.