



NETTOYAGE DES LOCAUX ET DE LA VITRERIE

D'UN IMMEUBLE SITUE AU 1 et 3 Rue du MOULIN à AUXERRE

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

AO 2024-33

POUVOIR ADJUDICATEUR

FOSSY

**Fédération des Organismes de Sécurité Sociale de l'Yonne
1 et 3 rue du Moulin
89000 AUXERRE**

Le pouvoir adjudicateur est représenté par :

Mme Elisabeth LACROIX Directrice

APPEL D'OFFRES OUVERT

Marché de Services

Table des matières

1.	CONTEXTE.....	3
2.	OBJET DU MARCHE.....	3
3.	GENERALITES SUR LA PRESTATION DE NETTOYAGE	3
3.1.	Fournitures eau et électricité	3
3.2.	Obligation de résultat.....	4
3.3.	Connaissance du site	4
3.4.	Etat des biens	4
4.	MOYENS HUMAINS.....	4
4.1.	Compétence du personnel	4
4.2.	Mouvement de personnel.....	5
4.3.	Formation du personnel.....	5
5.	Matériel, produits et consommables	5
5.1.	Matériel et machines.....	5
5.2.	Produits d'entretien	5
5.3.	Consommables	6
6.	DESCRIPTIONS DES PRESTATIONS	6
6.1.	Surfaces à nettoyer.....	6
6.2.	Description des prestations.....	7
6.3.	Prestations complémentaires	7
7.	GESTION DES DECHETS.....	7
7.1.	Organisation des déchets	8
7.2.	Prestations assurées par le titulaire	8
8.	HORAIRES ET JOURS D'INTERVENTION	9
8.1.	Horaires et jours de travail.....	9
9.	VERIFICATION DE L'EXECUTION DES PRESTATIONS	9
9.1.	Outils à mettre en place par le Prestataire	9
9.2.	Réunions de suivi.....	9
9.3.	Contrôles effectués par la Fossy.....	10
9.4.	Auto-contrôles des prestation par le titulaire.....	10
10.	PRESCRIPTION DE SECURITÉ.....	11
10.1.	Généralités	11
10.2.	Accès aux locaux.....	11
10.3.	Sécurité du site	11
11.	RESPONSABILITE DU TITULAIRE	12

1. CONTEXTE

La FOSSY est un organisme de droit privé chargé d'une mission de service public.

Le bâtiment de la FOSSY héberge environ 380 personnes dont la présence n'est pas permanente, en effet la majorité du personnel dispose de 2 à 3 jours de télétravail.

La Fossy est une union immobilière composée des organismes suivants :

- La Caisse Primaire d'Assurance Maladie de l'Yonne (CPAM)
- La Caisse d'Allocations Familiales de l'Yonne (CAF)
- L'Union de Recouvrement des Cotisations de Sécurité Sociales et d'Allocations Familiales de Bourgogne (URSSAF)

Le bâtiment de la FOSSY héberge les salariés de ces 3 organismes ainsi que ceux de la CARSAT et du Service Médical. La FOSSY assure l'entretien du bâtiment principal et de l'annexe située à proximité appelée « Maison Chopin ».

Ces bâtiments sont situés aux adresses suivantes :

- 1 et 3, rue du Moulin
- 12, rue du Clos
- 18, rue du Clos

2. OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet la réalisation des prestations de nettoyage des locaux et de la vitrerie de l'immeuble de la Fédération des Organismes de Sécurité sociale de l'Yonne à Auxerre (FOSSY).

Les prestations concernent :

- Le nettoyage des locaux,
- L'enlèvement des déchets (ainsi que la fourniture et le remplacement des sacs)
- Le nettoyage des surfaces vitrées intérieures et extérieures du bâtiment.

3. GENERALITES SUR LA PRESTATION DE NETTOYAGE

3.1. Fournitures eau et électricité

La fourniture d'eau et d'électricité nécessaire à la stricte exécution des prestations sera assurée gratuitement par la Fossy. Le titulaire devra éviter tout éclairage superflu, en particulier il veillera à ce que l'éclairage d'un local corresponde au temps nécessaire à l'entretien de celui-ci. Le titulaire ne

devra pas laisser couler l'eau inutilement. Les chasses d'eau ne devront pas être tirées inutilement, notamment en imposant au personnel de le faire systématiquement à chaque nettoyage.

3.2. Obligation de résultat

Il appartient au Titulaire d'assurer l'ensemble des tâches nécessaires au maintien de l'hygiène et de la propreté. Le Titulaire est tenu de garantir un état de propreté des locaux et a une obligation de résultat.

Il appartient donc au Titulaire de disposer et de mettre en œuvre les ressources nécessaires à l'exécution des prestations et qui lui permettent d'atteindre les objectifs de résultats qui y sont assignés.

Cela implique que les moyens mis en œuvre, qu'ils soient humains ou techniques, sont exclusivement à sa charge et qu'ils se doivent d'être proportionnels pour l'atteinte d'un objectif de propreté irréprochable.

3.3. Connaissance du site

Le titulaire déclare connaître parfaitement les locaux, matériels et équipement dont il assure le nettoyage, ainsi que les règles de sécurité et des règlements applicables en la matière.

3.4. Etat des biens

Toutes précautions sont prises pour que l'état des mobiliers et aménagements ne soit pas altéré par des opérations de nettoyage et en particulier par la projection de produits. Le lavage des sols doit être effectué de façon à éviter l'altération des caractéristiques de ceux-ci.

Il est rigoureusement interdit au personnel titulaire de manipuler pour quelque raison que ce soit, les appareils et matériels se trouvant dans les locaux.

4. MOYENS HUMAINS

4.1. Compétence du personnel

Le personnel affecté au nettoyage du site devra être du personnel de l'entreprise suffisamment qualifié pour s'acquitter des tâches relevant de sa compétence. Le personnel devra également avoir une parfaite connaissance du site sur lequel il est appelé à exercer son activité.

Aucun agent de nettoyage ne pourra exercer d'activité dans le bâtiment, sans avoir reçu au préalable, une formation minimum, auprès d'un agent titulaire en poste, sous la responsabilité et à la charge du titulaire.

4.2. Mouvement de personnel

L'effectif employé du titulaire sur le site ne pourra être modifié sans l'accord de la Fossy. Tout nouvel agent employé, de façon régulière, sur le site devra faire l'objet d'un signalement préalable à la personne responsable du suivi du marché.

4.3. Formation du personnel

Le titulaire forme son personnel sur les règles de sécurité du travail tant générales que particulières. A ce titre, le personnel est tenu de respecter le règlement intérieur et les consignes de sécurité de l'organisme.

Le titulaire informera son personnel sur les techniques de nettoyage et les caractéristiques des produits de nettoyage qu'ils seront amenés à utiliser, ainsi que les instructions nécessaires en matière de sécurité, d'hygiène et d'environnement.

Le titulaire vérifiera régulièrement que le personnel respecte les consignes et techniques de nettoyage et fera chaque année une séance de rappel auprès du personnel.

5. MATERIEL, PRODUITS ET CONSOMMABLES

5.1. Matériel et machines

Les matériels appartenant au titulaire et utilisés dans le cadre de l'exécution du marché doivent être tenus en bon état de marche et devront être régulièrement contrôlés. Ils devront être conformes aux règles de sécurité en vigueur. L'organisme peut demander au titulaire le changement d'un matériel ne répondant plus aux normes de sécurité en vigueur. Le titulaire doit procéder au remplacement immédiat de ce matériel.

5.2. Produits d'entretien

Le prestataire fournira tous les produits de nettoyage et d'entretien adaptés à l'exécution des prestations. Ces produits devront être efficaces et être de préférence de marque NF Environnement ou équivalent.

Seront privilégiés :

- Les produits concentrés (optimisation logistique et emballage)
- Les produits rechargeables
- Les produits dont la biodégradabilité a été démontrée
- Les produits répondant à des critères Ecolabel

Les produits d'entretien des sols ne devront pas rendre ces derniers glissants.

Le prestataire fournira la liste et les caractéristiques des produits proposés (FDS – fiche de données de sécurité)

La Fossy se réserve le droit d'interdire les produits dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations ou de compromettre la sécurité des usagers.

Tout produit interdit devra aussitôt être retiré du stock et remplacé par le prestataire. L'affichage réglementaire sera mis en place par le prestataire tant sur les contenants des produits que dans le local mis à la disposition du personnel. Aucun contenant sans étiquette ne sera toléré.

La Fossy met à disposition du titulaire des locaux destinés à entreposer les matériels et produits nécessaires à l'exécution des prestations courantes. Ces locaux devront être entretenus **dans les mêmes conditions que les autres locaux.**

Aucun matériel ou produit ne devra être entreposé en dehors des locaux prévus à cet effet.

5.3. Consommables

Le prestataire **n'aura pas** en charge le réapprovisionnement des différents appareils dans les sanitaires (savon, papier essuie-mains, papier toilette).

Le prestataire aura la charge de fournir des sacs poubelles noirs et transparents d'une capacité adaptée à chaque type de poubelle en respectant les modalités définies à l'article 5.2

Le site dispose d'un système osmoseur Tersano équipé d'une cartouche filtrante, le titulaire aura la charge de fournir et installer cette cartouche qui a une durée de vie approximative de 4 mois.

6. DESCRIPTIONS DES PRESTATIONS

6.1. Surfaces à nettoyer

La superficie des locaux à nettoyer (voir détails en annexe) est de 8358 m².

Concernant le vitrage, les vitres extérieures ainsi que les cloisons vitrées intérieures représentent une surface de 3171 m² (2 faces).

Les surfaces sont données à titre indicatif et n'ont donc pas une valeur contractuelle. Le titulaire est réputé avoir vérifié ces données avant d'avoir établi son offre. Les garages, locaux d'archives ainsi que certains locaux techniques ne sont pas soumis aux travaux de nettoyage.

Le nettoyage du matériel informatique et téléphonique est exclu des travaux de nettoyage.

Les salles informatiques des organismes seront nettoyées à la demande de la Fossy (dans la limite de deux prestations annuelles).

La Fossy se réserve le droit de procéder à des augmentations ou à des diminutions de volume de travaux mentionnés dans le présent marché, ainsi qu'à leur changement de nature. Toute modification de la masse du forfait donnera lieu à la signature d'un avenant au marché.

6.2. Description des prestations

Le titulaire s'engage à assurer, pour les prix définis à l'acte d'engagement, le nettoyage, l'entretien des locaux et installations en mettant en place les moyens humains et techniques nécessaires et suffisants pour effectuer les prestations.

Les prestations concernent les éléments suivants :

- Le nettoyage, la désinfection et l'entretien courant des bureaux, sanitaires, salles de réunion, espaces communs de circulation, espace de pause et salle de restauration.
- La fourniture de matériel, d'équipement et des produits nécessaires à la réalisation des prestations de nettoyage, de désinfection et d'entretien des locaux
- Le nettoyage des vitres intérieures et extérieures
- La shampouinage des moquettes

Les fréquences de ces prestations sont détaillées dans l'annexe 4 du CCTP.

Le présent CCTP comporte les 4 annexes suivantes :

- Annexe 1 : Surfaces des locaux en m², par type de sol et par niveau
- Annexe 2 : Surfaces des vitrages et fréquence de nettoyage
- Annexe 3 : Liste des salles du site (réunion, formation, pause et restauration)
- Annexe 4 : Description des prestations de nettoyage et fréquence
- Annexe 5 : Eléments quantitatifs du site (Nbre de toilettes, nbre de poubelles, ...)

6.3. Prestations complémentaires

L'organisme peut être amené à demander au titulaire de réaliser à titre exceptionnel des prestations ponctuelles qui ne figurent pas dans le cadre du forfait. Ces prestations doivent faire l'objet d'un devis du titulaire.

Dans le cas où des prestations comprises dans le forfait n'ont pas pu être réalisées ponctuellement (travaux sur une zone par exemple), la Fossy pourra solliciter le prestataire pour effectuer des prestations complémentaires équivalentes en compensation, dans ce cas ces prestations ne donneront pas lieu à facturation.

7. GESTION DES DECHETS

7.1. Organisation des déchets

La Fossy a mis en place une démarche d'apport volontaire limitant la présence de poubelles dans les bureaux.

Les espaces de bureaux

Deux ou trois points de collecte à destination des salariés sont mis en place par étage avec 3 flux :

- **Les déchets recyclables** : papiers froissés, bouteilles et flacons en plastique, emballages en carton, briques alimentaires, canettes métal, journaux (sac transparent)
- **Les déchets résiduels non recyclables** (sac noir)
- **Le papier (à plat et non froissé)**

Les espaces collectifs

Les salles de réunions, locaux techniques, zones d'accueil, sanitaires et locaux d'impression conservent chacun :

- Une poubelle foncée classique pour les déchets non recyclables (sac noir)
- Une poubelle grise pour les déchets recyclables (sans sac)

Les salles de restauration

Les 2 salles de restauration sont équipées de 3 poubelles :

- Les déchets recyclables (sac transparent)
- Les déchets non recyclables (sac noir)
- Les biodéchets (sans sac)

7.2. Prestations assurées par le titulaire

Le titulaire assure chaque jour le vidage des poubelles suivantes :

- Les poubelles des points de collectes pour les déchets recyclables et non recyclables
- Les poubelles des espaces collectifs (salles détente, espaces photocopieurs, ...)
- Les poubelles des services courrier (Ged) de la CAF et de la CPAM

Le titulaire assure l'acheminement des déchets vers le local des containers au sous-sol.

Le remplacement des sacs poubelle est à la charge du titulaire.

La Fossy assure :

- La sortie des containers dans la rue
- Le vidage des poubelles de biodéchets
- Le vidage des collecteurs de papier à plat

8. HORAIRE ET JOURS D'INTERVENTION

8.1. Horaires et jours de travail

Pour le nettoyage des locaux, les travaux devront être exécutés quotidiennement du lundi au vendredi entre 17h00 et 20h00 pour la première année du marché puis progressivement en journée.

Sur la base d'une analyse conjointe (titulaire et Fossy) du fonctionnement et de l'activité, le prestataire devra, dans les deux ans qui suivent le démarrage du marché, mettre en place le nettoyage en journée. Les modalités proposées par le titulaire devront faire l'objet d'une validation expresse par le gestionnaire du marché. Une période de test pourra être envisagée avant la généralisation du nouveau dispositif.

Pour le nettoyage de la vitrerie, les travaux devront être exécutés en semaine entre 8h00 et 17h00.

Le shampouinage des moquettes **est non substituable au nettoyage quotidien** et sera exécuté des samedis après accord préalable de la Fossy.

9. VERIFICATION DE L'EXECUTION DES PRESTATIONS

La qualité des prestations devra permettre de maintenir un degré élevé de propreté assurant un confort d'utilisation très satisfaisant.

9.1. Outils à mettre en place par le Prestataire

Un cahier de liaison permettant la communication entre le prestataire et la Fossy sera mis en place. Toutes défaillances ou retard dans les prestations à accomplir seront consignés sur le cahier de liaison. En cas de manquement important et/ou répété à ses obligations, le titulaire sera invité par la Fossy, par lettre recommandée avec accusé de réception, à présenter des explications écrites. Le chef d'équipe encadrant le personnel chargé de l'exécution de la prestation prendra connaissance des remarques annotées sur ce cahier ou registre de liaison chaque jour et le paraphera. Il peut également noter sur ce cahier ou registre de liaison tout problème rencontré lorsqu'il exerce ses activités.

Le prestataire mettra en place un système de pointage électronique ou un cahier permettant de connaître les horaires du personnel. Ce cahier peut être contrôlé par le représentant de la Fossy et pourra être utilisé pour vérifier le respect des effectifs. Ce cahier sera positionné dans le local mis à disposition du prestataire.

9.2. Réunions de suivi

Des réunions de suivi sont mises en place dès le début du marché entre le responsable de la Fossy et un représentant du prestataire. La fréquence des réunions sera déterminée par la Fossy qui sollicitera le prestataire selon les besoins.

Les réunions ont notamment pour objet :

- d'établir le bilan de la période écoulée au vu des doléances des usagers et de la réalisation des prestations,
- de rechercher des solutions d'amélioration de l'organisation du travail, de la qualité de la prestation et du respect de la sécurité des locaux
- de faire le point sur les effectifs du Prestataire (présence, remplacement ...)
- de mettre à jour le calendrier des prestations.

9.3. Contrôles effectués par la Fossy

Les opérations de vérifications consistent en des contrôles réguliers et des contrôles inopinés, permettant d'acter ou non la réception des prestations.

Les contrôles auront pour objet de vérifier que la prestation se déroule conformément aux engagements qualitatifs et quantitatifs du Titulaire, tant dans les prestations exécutées que les fournitures mises à dispositions.

Si les effectifs minimaux à mettre en place constituent des obligations de moyens, les prestations de nettoyage à effectuer sont concernées par une obligation de résultats quant à la qualité attendue. Toute qualité inférieure aux attentes ou toute prestations non effectuées sera considérée comme un manquement aux obligations contractuelles et pourra entraîner l'application des pénalités correspondantes.

Des visites de contrôle sont réalisées régulièrement en présence d'un représentant de la Fossy et un représentant du titulaire. La fréquence des visites ne sera pas fixe, un calendrier des visites de contrôles sera proposé par la Fossy au titulaire. La présence d'un représentant du titulaire est obligatoire lors des contrôles. Le Titulaire devra se conformer à ces divers contrôles et faciliter leur tenue autant que possible.

Le résultat des contrôles sera transcrit dans un compte rendu établi par le titulaire et transmis à la FOSSY au plus tard 15 jours après la date du contrôle. Ce document est contractuel et permettra au pouvoir adjudicateur de justifier de pénalité pour défaut de qualité de la prestation.

Tout manquement pourra donner lieu à l'application des pénalités correspondantes. En outre, en cas de non-respect des obligations contractuelles qualitatives et/ou quantitatives, il pourra être appliquée une réfaction sur les sommes dues au Titulaire, proportionnelle aux imperfections constatées.

9.4. Auto-contrôles des prestation par le titulaire

Le Titulaire devra suivre la procédure d'autocontrôle sur laquelle il se sera engagé dans le cadre de son offre, cette procédure d'autocontrôle devra permettre au Titulaire une amélioration continue des prestations.

10. PRESCRIPTION DE SECURITÉ

10.1. Généralités

Avant toute exécution des prestations, le titulaire devra signer les clauses de sécurité propre à la FOSSY et établir un plan de prévention des risques.

L'accès au site de la Fossy en dehors des heures de présence du personnel (7h – 19h30) et le week-end est interdit sauf pour des prestations particulières comme le shampouinage des moquettes.

10.2. Accès aux locaux

La Fossy dote le Titulaire de badges nominatifs pour chaque collaborateur intervenant sur site, permettant l'accès aux locaux concernés par les prestations, au début de l'exécution des prestations. Les badges que le personnel du Titulaire détient pour accéder aux locaux, ne doivent en aucun cas être identifiables par quelque moyen que ce soit (étiquette ou inscription marqueur, par exemple).

Le numéro du badge est affecté à un agent d'entretien avec son nom. Le badge ne peut être transmis à un autre agent sans que la Fossy en soit prévenue et il devra être restitué en cas d'inutilité.

Lors du remplacement d'un salarié absent, le prestataire devra transmettre à la Fossy l'identité du remplaçant avant son arrivée afin de lui remettre un badge d'accès.

L'entreprise effectuera ses prestations en prenant toute mesure pour éviter les intrusions dans l'immeuble et son personnel sera facilement identifiable (badge nominatif avec photo et tenue vestimentaire au nom de l'entreprise). Cette identification est obligatoire.

Le personnel s'engagera à ne faciliter l'entrée d'aucune autre personne sur le site.

10.3. Sécurité du site

Chaque jour, avant de quitter le site, le personnel du titulaire **devra fermer toutes les fenêtres, les portes et éteindre la lumière des bureaux.** Les employés du Titulaire doivent aussi faire remonter toutes les anomalies constatées (fuite de toilettes, portes coupe-feu non fermée, porte qui ne se ferme pas, ...).

Si ces consignes de sécurité ne sont pas respectées, la Fossy pourra appliquer des pénalités selon les conditions définies au CCAP.

11.RESPONSABILITE DU TITULAIRE

Les travaux devront être exécutés sous l'autorité d'un responsable du titulaire. Cette personne ne pourra en aucun palier aux absences du personnel dédié sur le site. Elle devra se conformer strictement aux prescriptions de la Fossy. Cette dernière se réserve le droit d'interdire l'accès des locaux et de demander le remplacement immédiat des personnes de l'entreprise de nettoyage.