



Coordonnateur du groupement de commande

MARCHE N° 2024CAF38M05A

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES
(C.C.T.P.)**

**Marché de Nettoyage de la Vitrerie d'un Groupement de la Caf de l'Isère
et la Cbam de Savoie**

Commun à l'accord cadre et aux marchés subséquents

SOMMAIRE

ARTICLE 1 - DISPOSITIONS GENERALES	3
1.1 Objet du marché	3
1.2 Généralités	3
ARTICLE 2 – DESCRIPTION DES LOCAUX ET ORGANISATION	4
2.1 Locaux à entretenir et éléments chiffrés	4
2.2 Visite préalable	5
2.3 Matériel	5
2.4 Organisation des prestations	5
ARTICLE 3 – DETAIL DES PRESTATIONS	5
3.1 Définition des espaces et fréquences	5
3.2 Descriptions des prestations	6
3.2.1 Nettoyage des vitreries – prestation forfaitaire	6
3.2.2 Prestations ponctuelles	6
3.3 Fréquences des opérations	7
3.4 Qualité des matériels et des produits	8
3.5 Pratiques socio éco-responsables de l’entreprise	9
3.6 Locaux mis à disposition et stockage	10
3.7 Structuration des équipes	10
ARTICLE 4 – MODALITES D’EXECUTION DES PRESTATIONS	11
4.1 Réunion préparatoire à la mise en place des prestations	11
4.2 Organisation du travail sur site	12
4.2.1 Accès aux sites	12
4.2.2 Locaux et prestations mises à la disposition du Titulaire	12
4.2.3 Matériel et équipements mis à la disposition du Titulaire	12
4.2.4 Consignes particulières	13
4.3 Règles de sécurité	14
4.4 Moyens humains et gestion du personnel du Titulaire	16
4.5 Moyens matériels du Titulaire	18
4.6 Travaux et interventions particuliers	18
ARTICLE 5 – CONTROLE ET SUIVI DES PRESTATIONS	19
5.1 Les audits de qualité	19
5.2 Reporting – Rapport d’activité	20

ARTICLE 1 - DISPOSITIONS GENERALES

1.1 Objet du marché

Les stipulations du présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) concernent l'exécution de prestations de nettoyage de la vitrerie d'un groupement de la Caf de l'Isère et de la Cpm de Savoie.

Ce CCTP intègre la fourniture des matériels et produits nécessaires à l'exécution des prestations de nettoyage de la vitrerie.

La liste des matériels mise en œuvre pour l'exécution du marché par le titulaire devra figurer dans le cadre technique justificatif de son offre. Les prestations font l'objet de contrôles contradictoires mais aussi aléatoires, c'est-à-dire, en dehors de la présence du titulaire.

- **Lieu d'exécution :**

Le lieu d'exécution du marché est constitué par un ensemble de sites décrits aux annexes 1,2 et 3 du CCTP. Ces annexes décrivent les bâtiments, précisent les fréquences ainsi que les horaires d'intervention par organismes.

- **Les prestations :**

Nettoyage des vitreries de la Caf de l'Isère et de la Cpm de Savoie

- Le nettoyage des surfaces vitrées intérieures (cloisons intérieures) et des surfaces vitrées extérieures de l'ensemble des bâtiments. Le nettoyage concerne le lavage des deux faces de l'ensemble de la vitrerie des bâtiments.

Le pouvoir adjudicateur s'engage à promouvoir et à conduire une politique d'achats écoresponsables. Afin de répondre à cet objectif, le présent CCTP comporte des clauses ayant pour but de limiter la consommation d'énergie, de préserver les ressources naturelles en eau, de préserver la santé des personnes, de limiter la consommation de ressources rares et les pollutions dues aux produits et à leurs emballages.

1.2 Généralités

Le présent marché est assorti **d'une obligation de résultat**.

Il appartient donc au titulaire de prendre toutes mesures pour assurer les prestations exigées dans le présent cahier des charges en veillant au respect des fréquences imposées et décrites à **l'Annexe 2 « Fréquences d'intervention » du CCTP** et mettre en place l'effectif nécessaire à la bonne exécution de la prestation.

Le titulaire s'engage à exécuter les prestations conformément aux règles de l'art, à la législation et à la réglementation en vigueur. Les prestations de nettoyage visées par le présent cahier des clauses techniques particulières (CCTP) ont pour objet de maintenir les locaux en parfait état de conservation, quelles que soient leur affectation et leur fréquentation. L'ensemble des opérations devra être conforme à la norme AFNOR NF X50-790 ou équivalent.

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

1° ASPECT :

L'aspect dans le domaine du nettoyage, c'est la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offre un local et ses équipements. Les prestations de nettoyage devront évidemment être adaptées aux lieux.

2° CONFORT :

Le confort est constaté lorsque les prestations :

- Supprimer les mauvaises odeurs dues aux souillures de différentes natures, par l'utilisation de produits appropriés ;
- Sont effectuées à l'aide de produits dont les odeurs ne doivent pas apporter de gêne et qui respectent les exigences de qualité et de respect de l'environnement ;
- Sont effectuées de telle sorte que les surfaces traitées ne soient pas désagréables au toucher et au contact ;
- Sont conduites de manière à éviter tout bruit entraînant une perturbation de l'environnement.

3° HYGIÈNE ET RESPECT DU DÉVELOPPEMENT DURABLE :

L'hygiène repose sur l'assainissement périodique aussi bien des surfaces que de l'air ambiant sans toutefois provoquer de pollution nouvelle par l'usage abusif de méthodes ou de produits nocifs.

4° SÉCURITÉ :

Les techniques et produits utilisés pour le nettoyage doivent être sélectionnés afin que les sols ne présentent aucune surface glissante ni encombrement même temporaire, susceptible de constituer un danger pour les usagers et aucun danger pour la santé des personnels de propreté.

5° ENVIRONNEMENT :

Les prestations devront être effectuées à l'aide de produits qui respectent les exigences de qualité et de respect de l'environnement (Cf Article 10 du CCAP).

- ⇒ Les prestations feront l'objet d'un contrôle lié à l'obligation de résultat du Titulaire.
Les modalités de ce contrôle sont précisées à l'Article 5 du présent CCTP et la fiche de contrôle l'Annexe 5 du CCTP.

ARTICLE 2 – DESCRIPTION DES LOCAUX ET ORGANISATION DE LA PRESTATION

2.1 Locaux à entretenir et éléments chiffrés

Le descriptif de chacun des sites de chaque organisme est donné en **Annexe 1 « Descriptif des bâtiments » du CCTP**.

Ce descriptif recense les différents espaces concernés par le marché, précise les éléments caractéristiques des lieux : cloison intérieure, vitrerie extérieure, nombre de m² à nettoyer, etc.

Les surfaces globales sont données à titre indicatif et n'ont donc pas une valeur contractuelle, elles n'engagent pas le Pouvoir Adjudicateur.

Les lieux d'exécution des prestations existants mentionnés dans le détail des sites de chaque

organisme ne sont qu'indicatifs. En cours de marché, des sites supplémentaires peuvent être intégrés et d'autres supprimés selon les modalités fixées au CCAP.

2.2 Visite préalable

Les visites préalables ont été prévues. Les modalités sont détaillées dans l'Article 5.2 du Règlement de la Consultation (RC).

Au début des prestations, le titulaire est réputé avoir connaissance :

- De la constitution des bâtiments dont il doit assurer le nettoyage des vitreries ;
- Des éventuelles difficultés d'accès aux ouvrages ;
- Des conditions particulières d'accès liées à la sécurité des bâtiments

2.3 Matériel

S'agissant d'une obligation de résultat, le titulaire est le seul juge des produits, matériels et techniques utilisés. Ils doivent être adaptés à la spécificité des travaux demandés et être conformes à la législation en vigueur sur la pollution, la biodégradabilité et la sécurité.

2.4 Organisation des prestations

Les jours et horaires d'intervention sont définis sur chaque site par le Responsable de l'organisme, afin que les prestations soient exécutées de manière à ne créer aucune gêne pour les utilisateurs des locaux et conformément à **l'Annexe 3 « Horaires » du CCTP**.

Les périodes d'intervention peuvent être modifiées en cours d'exécution d'un commun accord entre le Titulaire et l'organisme.

Pour atteindre son obligation de résultat, il appartient au Titulaire de déterminer les volumes horaires et les effectifs nécessaires par catégories de telle sorte que le nettoyage des vitreries, soit effectué selon les stipulations du présent CCTP.

Le Titulaire informe impérativement les organismes de toutes modifications liées aux effectifs et aux volumes horaires.

ARTICLE 3 – DETAIL DES PRESTATIONS

3.1 Définition des espaces et fréquences

LA "VITRERIE"

➡ Comprend les vitreries accessibles (intérieures et extérieures) des cloisons et portes vitrées présentes dans les espaces intérieurs, les hublots...

Comprend toutes les vitres accessibles sans matériel spécifique donnant sur l'extérieur du bâtiment : face intérieure et extérieure.

Comprend toutes les vitres inaccessibles (supérieur à 3 m) nécessitant l'utilisation de nacelles, d'alpinistes ou de perches ou tout autre moyen d'accès.

Les prestations et leurs fréquences sont décrites sous forme de tableaux établis selon le nombre de passages et présentés dans l'**Annexe 2 du présent CCTP**.

Ces tableaux expliquent pour chaque type d'espaces, les tâches à accomplir par le Titulaire et la fréquence à laquelle elles doivent être exécutées.

3.2 Descriptions des prestations

- Protection des agents d'entretien : Les personnels de nettoyage des locaux seront équipés de leurs EPI usuels fournis par l'entreprise, qui s'assure régulièrement de leurs qualités et usures.

Fréquences du nettoyage :

L'**Annexe 2 « Fréquences d'intervention » du CCTP** décrit la fréquence des prestations hebdomadaires, trimestrielles, semestrielles et annuelles, qui concernent tous les lots en tenant compte de la spécificité des sites.

3.2.1 Nettoyage de la vitrerie - Prestations forfaitaires

Il s'agit des prestations de propreté des vitres intérieures et extérieures, réalisées régulièrement selon une périodicité établie (semestriel ou annuel) qui diffèrent selon les sites ou bâtiments, et, dont le chiffrage se fera au forfait figurant au cadre de Décomposition du Prix Global Forfaitaire (DPGF) du marché subséquent dans le respect des prix proposés au présent accord cadre.

Le nettoyage de la vitrerie, la fourniture de produits et de matériels :

Le nettoyage de la vitrerie concerne :

- Les parois verticales, horizontales et vitres,
- Les portes et cloisons vitrées,
- Les SAS d'entrée,
- Les vitres intérieures, extérieures,
- Les encadrements des vitres, c'est-à-dire, les bâtis et châssis fixes et ouvrants
- Les ombrières

Cette liste n'est pas exhaustive.

Le nettoyage de la vitrerie inclut également :

- La fourniture des matériels et produits nécessaires à l'exécution des prestations de nettoyage sur tous les sites

Particularités liées aux sites :

Le Titulaire assure le nettoyage à l'aide des moyens lui permettant l'accès aux parties hautes quelle que soit la hauteur. Le Titulaire met en œuvre tous les moyens nécessaires pour la réalisation des prestations (nacelle, échafaudage, alpiniste...) et les prix devront comprendre le coût des moyens spécifiques mis en œuvre.

Les configurations de site conduisant à l'utilisation de procédés particuliers sont mentionnées dans les annexes fréquentes.

Il est bien précisé que ce matériel (nacelle) est à fournir par le Titulaire du marché ainsi que la prise en charge de l'ensemble des contrôles réglementaires et sujétions y afférents.

Le Titulaire fournira systématiquement un exemplaire du rapport de contrôle au Responsable de l'établissement (Vérification périodique de la nacelle et de son support)

Le Titulaire devra prendre en compte l'occupation des locaux et des différents paramètres susceptibles de créer des contraintes ou des obligations particulières.

Le Titulaire informera le Responsable de l'organisme des contraintes d'intervention, afin de permettre à ce dernier, de prendre toutes les mesures nécessaires à la bonne réalisation des prestations (information des personnels, restrictions de stationnement, etc...).

3.2.2 Prestations ponctuelles

Des prestations ponctuelles supplémentaires à prix unitaires peuvent être demandées au prestataire. Il s'agit d'interventions de nettoyage déclenchées par l'acheteur en fonction de ses besoins.

Conformément aux dispositions des marchés subséquents qu'ils auront respectivement conclus, chaque organisme établira un bon de commande à la survenance du besoin. Le Titulaire devra alors effectuer la prestation dans un délai défini en accord avec l'organisme.

Les prestations qui relèvent des bons de commande sont :

- toutes prestations qui ne sont pas incluses dans l'offre de base et décrites au CCTP (inclus dans le forfait)
- toutes prestations ponctuelles nécessaires aux organismes, y compris les prestations dont il est souhaité une fréquence supplémentaire

Les principales prestations seront chiffrées conformément aux prix figurants à l'Annexe 2 de l'acte d'engagement.

Cette liste n'étant pas exhaustive, un devis sera demandé pour les prestations ne figurant pas au Bordereau de Prix Unitaire (BPU).

3.3 Fréquence des opérations et documents d'exploitation

Fréquences des opérations :

Les opérations de nettoyage sont programmées selon le cadre technique complété par le Titulaire.

Les prestations à réaliser sont indiquées dans l'**Annexe 2 « Fréquences d'intervention » du CCTP**.

Ces prestations sont programmées par le Titulaire dans le planning qu'il doit transmettre selon les stipulations de l'Article 4.1 du présent CCTP.

Le Responsable de l'organisme sera informé des dates d'intervention dans les 15 jours précédant l'intervention.

Il appartient au Titulaire de prendre toutes les dispositions nécessaires afin de respecter les objectifs de résultats. Il apportera un soin tout particulier à la propreté des surfaces et locaux

ayant une fréquence d'utilisation importante.

En cas de dégradation des protections, le Titulaire devra à ses frais, remettre en état les sols, les couvertines, éléments *de façade* autant de fois que nécessaire. Le cas échéant, aucune intervention de remise en état ne sera facturée en supplément.

Les documents d'exploitation :

Le cahier de doléances : Le titulaire indiquera dans le mémoire technique les modalités qu'il propose pour faire remonter les doléances et remarques sur la satisfaction des usagers.

Les feuilles d'autocontrôle : le Titulaire devra mettre en place sur chaque site un document d'autocontrôle que chaque agent devra signer à chaque passage.

Ces documents d'exploitation peuvent être proposés sous format papier ou dématérialisé sous réserve qu'ils soient facilement accessibles aussi bien pour les usagers que pour les agents.

3.4 Qualité des matériels et produits

Afin de répondre aux préoccupations environnementales, certains enjeux et objectifs environnementaux ont été identifiés pour ce marché conformément à l'Article 10.1 du CCAP.

Ainsi, deux champs d'actions principaux permettent d'améliorer la qualité écologique d'une prestation de nettoyage des locaux :

1. L'utilisation de produits, consommables et matériels de qualité écologique
2. Les pratiques socio et écoresponsables de l'entreprise.

Provenance et qualité des matériels :

Le Titulaire devra, dans un délai de 15 jours à compter de la date de notification du marché, transmettre la liste des matériels et des produits utilisées, conforme avec son offre technique.

La liste des matériels proposés par le Titulaire sera accompagnée d'une notice technique précisant notamment la provenance et l'origine des matériels. Ces derniers devront être en parfait état de fonctionnement et adaptés à l'évolution des normes de sécurité imposées par les règlements d'hygiène et sécurité.

L'acheteur pourra demander tout document utile afin de vérifier la conformité de ces matériels avec les normes et les règlements de sécurité en vigueur. Tout matériel défectueux devra être mis hors service et remplacé par le Titulaire à ses frais dans un délai de 5 jours après constat de l'état du matériel par le Titulaire et l'Acheteur.

L'Acheteur se réserve le droit d'interdire les matériels dont l'utilisation serait susceptible de causer des dégradations. Le Titulaire sera tenu responsable des dégradations autres que l'usure normale, ainsi que des dégradations causées par une mauvaise utilisation et/ou manipulation des matériels. Tout dommage causé aux utilisateurs et équipements sera mis à la charge du Titulaire.

Le Titulaire doit également limiter au maximum l'utilisation d'appareils polluants.

Le Titulaire doit privilégier l'usage de matériels à vapeur. Les systèmes d'aspiration doivent être équipés de filtres absolus. Le Titulaire doit privilégier l'usage de matériels économes en énergie et économes en eau.

Provenance et qualité des produits :

Le Titulaire assure à ses frais la fourniture des produits d'entretien pour permettre l'exécution conforme des prestations de nettoyage des vitreries. Ces produits doivent être adaptés aux surfaces traitées et ne pas être susceptibles de les détériorer.

Le Titulaire doit également limiter au maximum l'utilisation de produits polluants et maintenir la pollution à un niveau non dangereux.

Considérant qu'un ECOLABEL constitue une reconnaissance officielle de la qualité écologique d'un produit, le Titulaire doit s'engager à fournir des produits éco labellisés ou autre ecolabel reconnu.

Produits destinés à des applications spéciales tels que les "produits à dosage automatique", les détartrants ou les désinfectants : ces produits ne doivent pas contenir des substances qualifiées de sensibilisantes ou dangereuses pour l'environnement ou à effets irréversibles.

Biodégradabilité des produits : les produits de nettoyage doivent bénéficier d'un niveau de biodégradabilité supérieur à 50 %.

Concentration des produits :

Dans la mesure du possible, le Titulaire doit utiliser des produits concentrés afin de limiter la consommation de ressources, de diminuer les déchets d'emballages et de réduire la pollution liée aux transports.

Dispositifs de dosage :

Des dispositifs de dosage (dosette, flacon doseur, pompe manuelle, système de dilution automatique) sont mis en œuvre afin de limiter les risques pour le personnel et la surconsommation de produit.

Emballage :

Le Titulaire du marché doit favoriser les produits ayant un emballage rechargeable et réutilisable.

A minima, les emballages doivent être recyclables.

Tous les contenants doivent être étiquetés. Les produits et les risques encourus doivent être clairement identifiés (codes couleur, pictogramme, etc...). Le Titulaire doit fournir à ses salariés toutes instructions et préconisations afin d'éviter le surdosage des produits utilisés.

Le Titulaire doit mettre en œuvre les produits qu'il a proposé d'utiliser dans le cadre de son offre.

L'Acheteur 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 refusé devra être retiré immédiatement et remplacé par le Titulaire à ses frais.

Tout dommage causé aux utilisateurs et équipements sera mis à la charge du Titulaire.

3.5 Pratiques socio éco-responsables de l'entreprise

Horaires d'exécution des prestations en journée :

Les interventions ont lieu à l'intérieur de la plage horaire déterminée par chaque site propre à chaque bâtiment, l'horaire exact étant fixé en concertation entre le Titulaire et le Responsable de l'organisme.

En accord avec le Représentant de l'organisme et pour certains sites, le Titulaire peut favoriser et faire progresser le travail en journée, ou au minimum, en continu, de façon à améliorer les conditions de travail et de vie des salariés, ainsi que le cas échéant, la progression de temps plein des agents de propreté.

Formation :

Le Titulaire s'assure que ses agents de propreté sont formés régulièrement à l'organisation du travail (zones de travail, équipements, rangement, etc.), l'utilisation du matériel, la manutention, les bonnes postures et lecture des étiquettes, les règles de manipulation et le dosage des produits, la toxicité des produits, les risques électriques, la prévention des accidents, l'utilisation d'équipement de protection individuelle adaptée, les premiers soins et l'alerte des premiers secours.

Le Pouvoir Adjudicateur et/ou les organismes se réservent la possibilité de demander les plans de formation affectés sur les sites des organismes. Les besoins en formation des agents de service, ainsi que la planification de celle-ci doivent être adaptés aux besoins et spécificités du travail à effectuer.

Les frais de formation sont à la charge du Titulaire.

3.6 Locaux mis disposition et stockage

Acheminement et stockage du matériel et des produits :

Toute dégradation sera facturée au Titulaire. Aucun matériel ou produit ne devra être abandonné en dehors des emplacements autorisés, ou laissé sans rangement après chaque intervention, sous peine de leur évacuation sans préavis par l'acheteur et aux frais du Titulaire.

3.7 Structuration des équipes

Responsable de secteur :

Le Titulaire désigne un cadre « Responsable de secteur » qui sera l'interlocuteur direct du Responsable du Pôle Patrimoine, Logistique et Achats. Il aura un pouvoir de décision suffisant pour engager la responsabilité du Titulaire. Il sera joignable directement au moyen d'un téléphone mobile et d'une adresse électronique.

Le Responsable de secteur devra participer aux visites contradictoires.

Les référents de sites :

Un agent référent doit être désigné par le Titulaire sur tous les sites.

Le référent fait partie du personnel d'intervention. Il participe au nettoyage des locaux et coordonne le travail du personnel intervenant sur le site. Chaque référent est le relais entre les Responsables logistiques des bâtiments de chaque organisme, le Responsable de secteur et les agents d'entretien.

Il est chargé de vérifier la propreté des lieux, de suivre les feuilles d'autocontrôle et de prendre en compte les demandes inscrites dans le cahier de doléances.

Les agents d'entretien :

Le Titulaire s'engage à respecter le nombre, les durées et horaires de présence, et la qualité des agents d'entretien, tels que définis dans son offre. Le Titulaire est responsable de la qualification et du choix de sa main d'œuvre.

Le titulaire doit présenter au moins 15 jours avant le début des prestations la liste exhaustive de toutes les personnes susceptibles d'intervenir, en précisant :

- les noms et prénoms,
- les qualifications,
- les fonctions attribuées,
- les sites d'intervention
- nombre d'heures par agent et par site

Le personnel d'intervention devant être préalablement agréé par l'Acheteur, toute personne se présentant sur un site sans figurer sur la liste pourra se voir refuser l'accès aux locaux (Art. 4.2.1 du CCTP). Les justificatifs de qualification attestant des indications portées sur ladite liste (habilitations, agréments, diplômes...etc.) devront également être fournis.

Les travailleurs étrangers doivent être munis du titre les autorisant à exercer une activité salariée en France lorsque la possession de ce titre est exigée, conformément à la réglementation en vigueur.

ARTICLE 4 – MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

4.1 Réunion préparatoire à la mise en place des prestations

Dès lors que le marché subséquent est notifié, et avant le début des prestations, le Titulaire du marché (représenté à minima par le Directeur d'agence et l'inspecteur des sites) effectue une visite des locaux objets des futures prestations en présence du Représentant de l'organisme.

A cette occasion, les Organismes fournissent au Titulaire l'ensemble des informations pratiques et documents disponibles nécessaires à la mise en place des prestations sur le site concerné.

Le Titulaire ne peut se prévaloir des éléments constatés lors de cette visite pour modifier son annexe financière.

Lors de cette visite, il est réalisé un état des lieux du site contradictoirement entre les personnes présentes. Cet état des lieux fait l'objet d'un procès-verbal (Cf. Article 9.2 et Annexe 1 du CCAP) signé par les deux parties.

Cet état des lieux a pour objectif de déterminer l'état de propreté du site avant tout démarrage des prestations.

Si certaines surfaces présentent un état de non-propreté à caractère irréversible (avec les moyens courants), **il en est fait impérativement mention à l'état des lieux.**

Cette réunion permet d'organiser et de rappeler le déroulement des prestations : présentation des interlocuteurs, des prestations devant être effectuées, des méthodes utilisées pour l'exécution de ces prestations, des plannings, des jours et horaires d'interventions, des obligations et responsabilités de chacune des parties.

Chaque organisme fera une réunion préparatoire en rapport avec son (ses) bâtiment(s).

En conformité avec la proposition technique et financière, le Titulaire du marché remet pour chaque site, **au plus tard dans les 15 jours** (ou délai convenu d'un commun accord par écrit) qui suivent la réunion préparatoire un document synthétisant :

- Les prestations programmées selon les zones à nettoyer

- Leurs modalités d'organisations.
- L'organisation proposée,
- Les fiches de postes,
- Les fiches méthodes
- Les procédures utilisées.

Le Titulaire s'engage à les maintenir en permanence à jour.

Cette planification peut être modifiée sur demande des deux parties et avec leur accord exprès

4.2 Organisation du travail sur site

4.2.1 Accès aux sites

Liste des agents :

La liste nominative des agents devant intervenir sur les sites devra être fournie à l'acheteur du marché 15 (quinze) jours avant le début des prestations (Art. 3.8 du CCTP).

Chaque mouvement de personnel devra être signalé par écrit (courrier, mail...) à l'organisme précédemment à la prise de fonction de la personne.

Tout personnel, titulaire ou remplaçant, intervenant sur un site de l'organisme devra être présenté à l'acheteur avant son entrée en fonction.

4.2.2 Locaux et prestations mises à la disposition du Titulaire

Fourniture d'énergie et branchements :

Les fournitures d'énergie électrique et d'eau nécessaires à l'exécution proprement dite des prestations seront assurées gratuitement par les organismes.

Le Titulaire devra éviter tout éclairage superflu. En particulier, il devra veiller à ce que l'éclairage d'un local soit strictement limité au temps nécessaire à l'exécution des prestations dans ce local. L'éclairage général demeurera exceptionnel et limité dans le temps.

Le choix des lieux de branchement des appareils électriques est à valider avec le représentant de l'organisme sur chaque site.

Les appareils ne doivent pas être branchés sur des prises ondulées ou déjà utilisées pour d'autres appareillages, même par l'intermédiaire de fiches multiples.

Le Titulaire devra également prendre toutes les dispositions pour ne pas laisser couler l'eau inutilement et informera le Responsable de site de toute fuite détectée par son personnel.

4.2.3 Matériel et équipements mis à la disposition du Titulaire

Le Titulaire signale immédiatement au Responsable de l'organisme, et confirme ensuite par écrit, toute défectuosité constatée avant ou pendant l'emploi des équipements, des matériels et des installations mis à sa disposition.

À défaut, même dans le cas de leur utilisation dans des conditions normales, le Titulaire est responsable des dégradations autres que l'usure normale et de leurs éventuelles conséquences.

Les réparations des équipements et des matériels désignés, ci-dessus, consécutives à un emploi inadapté, à l'inobservation des consignes d'emploi ou des règles de sécurité, sont

effectuées par une entreprise spécialisée choisie par l'organisme et mises à la charge du Titulaire.

Il appartient au Titulaire, qui reconnaît avoir reçu les équipements et les matériels en bon état de marche et conformes aux normes et règlements de sécurité :

- De remettre à la disposition de l'organisme tout équipement ou matériels défectueux pour réparation ;
- De remettre, sur simple demande de l'organisme, les équipements ou les matériels à sa disposition pour lui permettre d'assurer les opérations normales de contrôle et de maintenance.

4.2.4 Consignes particulières

Protection des installations :

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.

Tout dommage causé aux installations, équipements, mobiliers et aux usagers sont à la charge du Titulaire.

Pour permettre l'exercice d'un nettoyage optimum, le personnel peut déplacer le mobilier. Néanmoins, il doit être manipulé avec précaution et remis scrupuleusement en place dans l'état initialement trouvé pour le bon fonctionnement des locaux.

L'acheminement du matériel et des produits nécessaires à l'exécution des prestations doit être effectué selon les itinéraires et les horaires autorisés par le responsable de l'Organisme. Les engins de manutention utilisés doivent être munis de bandages caoutchoutés ou de pneumatiques.

Les produits et matériels doivent être conformes aux règles de sécurité en vigueur.

Les produits et matériels doivent assurer la conservation des surfaces traitées et ne pas être susceptibles de détériorer les surfaces nettoyées. Ils doivent être compatibles avec les lieux dans lesquels ils sont utilisés.

Les sols ne doivent présenter aucune tache, aucune détérioration, ni débris de quelque sorte que ce soit.

Le poids des engins doit être compatible avec la résistance des sols, planchers, terrasses.

L'utilisation des matériels ne doit pas éclabousser ni tacher les plinthes et les murs.

Le responsable de l'organisme peut interdire les matériels dont l'utilisation est susceptible de provoquer des dégradations ou de compromettre la sécurité des usagers sans que le Titulaire ne puisse en demander dédommagement.

Le travail en hauteur (échafaudages, nacelles ...) est obligatoirement conforme à la réglementation.



L'utilisation d'échelles est formellement INTERDITE.

Le Titulaire doit utiliser les moyens de levage appropriés (nacelle, camion nacelle, etc.) afin de respecter les règles de sécurité et être en accord avec la réglementation en vigueur.

Les fenêtres, une fois lavées doivent impérativement être fermées et/ou verrouillées selon les consignes données par le responsable de l'Organisme, afin que celles-ci, ne basculent pas intempestivement, la responsabilité du Titulaire étant engagée.

Avant l'utilisation d'un camion nacelle, le Titulaire doit prendre contact avec le Responsable de l'organisme pour programmer l'intervention (à fixer en fonction des conditions météorologiques et de leurs conséquences sur la capacité de portance des sols) et établir un état des lieux contradictoire avant et à l'issue de la prestation.

Lors de l'entretien des surfaces vitrées, si des dispositifs autocollants ou fixes de signalétique sont en place, le Titulaire doit entretenir les surfaces sans endommager lesdits dispositifs.

En cas de dommage, le pouvoir adjudicateur et/ou les responsables des organismes se réservent le droit d'exiger le remplacement qui se fait à la charge du Titulaire.

Le Titulaire du marché doit s'assurer que les eaux usées sont systématiquement, après chaque prestation, jetées dans le vidoir lorsqu'il en existe un (en cas d'absence de vidoir, le Titulaire du marché évacuera ses eaux usées dans les sanitaires, ceux-ci sont systématiquement nettoyés ensuite au moyen de détergent bactéricide).

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

La non-observation de ces consignes donne lieu à l'application des pénalités forfaitaires définies dans le C.C.A.P.

Fin de service :

Après chaque passage dans les lieux à nettoyer, les équipes doivent veiller à :

- Fermer correctement toutes les fenêtres ;
- Eteindre les lumières des locaux non occupés ;
- Fermer à clé les portes des locaux non occupés selon les consignes du Responsable de l'organisme ;
- Signaler sur le cahier de liaison toute anomalie constatée (porte ou store ne fermant pas, problème électrique, éclairage, etc.) ;
- Fermer les portes donnant sur l'extérieur ;
- D'une manière plus générale appliquer toutes les consignes de fin de service définies avec le Responsable de l'organisme.

4.3 Règles de sécurité

Au titre des mesures de sécurité, l'organisme s'engage à effectuer avec le Titulaire du marché une inspection commune des locaux, afin de délimiter les secteurs d'intervention, les zones à risques, les voies de circulation du personnel, les zones de stockage et d'approvisionnement (produits ménagers, eau chaude et froide...), et globalement les risques professionnels. Les observations faisant suite à cette inspection sont consignées dans un procès-verbal et signé par les deux parties.

Dans tous les cas et à la suite de l'inspection commune, un plan de prévention par site est établi en cas de risque identifié d'interférence entre les activités, les installations et les matériels de l'organisme et du Titulaire du marché (et ses éventuels sous ou cotraitants).

Plan de Prévention :

Les prescriptions du décret N°92-158 du 20 février 1992 complétant le Code du Travail et fixant les prescriptions particulières d'hygiène et de sécurité applicables aux travaux effectués dans un établissement par une entreprise extérieure sont applicables dans le cadre de l'exécution des prestations contractualisées.

Dans un délai de 15 (quinze) jours ouvrés suivant la date de notification du marché, le Titulaire fournit à l'acheteur un plan de prévention détaillé pour chaque site, qui précise notamment :

- Les mesures prévues pour intégrer la sécurité à l'égard des principaux risques courus par le personnel, tant dans les modes préparatoires que dans l'exécution des missions confiées ;
- Les mesures concourant à une bonne hygiène de travail ;
- Les protections individuelles ;
- Les éléments relatifs à l'organisation des secours.

Le plan de prévention sera actualisé annuellement par le Titulaire et remis au Responsable Patrimoine, Logistique et Achats de l'organisme quinze jours après, et/ou après chaque modification.

Procédures en cas de sinistre :

La mission du titulaire est de maintenir les locaux existants en bon état de propreté. Il s'engage à réparer à ses frais les dégâts éventuellement générés par son activité, dans les délais prescrits par le Responsable Patrimoine, Logistique et Achats. A défaut d'exécution rapide de ces réparations et après demande restée sans effet, l'Acheteur peut, sans qu'il soit nécessaire de recourir à une mise en demeure, les faire exécuter aux frais du Titulaire par tous les moyens qu'il juge bons.

En cas de sinistre sur les installations, le Titulaire a la responsabilité :

- De prévenir le Responsable Patrimoine, Logistique et Achats dans les plus brefs délais selon une procédure établie avec lui,
- De déclencher toutes les actions nécessaires de sauvegarde,
- De déclarer tout personnel ayant subi un accident de travail

Lorsque la sécurité des personnes est compromise, les agents du Titulaire prennent immédiatement toutes les initiatives qui leur semblent de nature à réduire les conséquences du sinistre, sans avoir à référer au préalable.

Vêtements de travail et équipements de protection individuels (EPI) :

Le Titulaire dote le personnel d'exécution d'un vêtement de travail, éventuellement de protection si besoin. En outre, tous les personnels intervenants sur les sites, y compris le personnel

d'encadrement, doivent porter en permanence un insigne spécifique de leur entreprise clairement identifiable. Aucun agent ne sera admis s'il n'est pas revêtu de son vêtement de travail, s'il est démuné de son insigne ou s'il présente une tenue négligée.

Le Titulaire a à sa charge tous les équipements de protection individuels (EPI) du personnel, pour toutes les prestations du présent marché. Il veille à ce que son personnel n'utilise pas les équipements de l'organisme.

Le Titulaire s'assure du respect effectif par ses salariés des mesures de sécurité et des consignes, et, de ne faire intervenir sur les sites que des salariés qui auront préalablement été informés des consignes de sécurité, dotés des équipements de sécurité nécessaires, formés voire habilités (formations réglementaires hygiène et sécurité).

4.4 Moyens humains et gestion du personnel du Titulaire

Le Titulaire du marché s'engage à assurer, pour les prix définis à l'acte d'engagement, les prestations énumérées dans le présent document en veillant à respecter au minimum le nombre d'employés, d'heures et la liste du matériel qu'il aura indiqué dans le cadre réponse technique et annexes éventuelles, et ce, pour chaque site.

Encadrement du personnel :

Le Titulaire devra obligatoirement affecter en permanence un agent responsable de l'encadrement et de la discipline du personnel, du mode d'exécution des prestations, et, d'une manière générale, de l'application de toutes les clauses techniques du CCTP.

Il sera assisté d'agents en nombre et qualifications suffisants pour assurer un encadrement et une surveillance efficace de l'exécution des prestations sur l'ensemble des sites à traiter.

Il devra se rendre aux convocations de l'acheteur en cas d'insuffisance d'encadrement ou de consignes particulières au personnel en place.

Personnel œuvrant :

Les effectifs globaux à l'exécution de toutes les prestations, ainsi que la répartition quotidienne des effectifs nécessaires à l'exécution de toutes les opérations, basés notamment sur les périodicités et la nature des prestations, seront fixés par le Titulaire dans le cadre technique.

Comportement du personnel :

Dans le cadre des services, le personnel devra faire preuve de ponctualité, de la plus grande correction, de discrétion et de réserve.

L'acheteur peut exiger du Titulaire du marché, sans versement d'aucune indemnité, le retrait de tout agent dont il estime qu'il ne remplit pas les conditions nécessaires à l'exécution des tâches demandées.

Ce personnel restera soumis à l'autorité et au contrôle du Titulaire et ne peut en aucun cas être sous l'autorité du Pouvoir adjudicateur et/ou des organismes.

Le personnel recevra ses directives uniquement du personnel d'encadrement du Titulaire du marché.

L'organisme peut demander l'interdiction de l'accès des locaux et le remplacement des personnels ne lui donnant pas satisfaction, notamment en cas de violence verbale ou physique ou en cas de défaillance grave dans l'exécution des prestations. Cette demande fera l'objet d'une mise en demeure préalable. Si celle-ci reste sans effet, le Titulaire se verra appliquer les pénalités prévues au CCAP (Art. 14).

Tenue vestimentaire :

Le Titulaire du marché devra doter le personnel de service de la tenue vestimentaire appropriée. Tous les agents, y compris le personnel d'encadrement devront porter en permanence un insigne spécifique de leur entreprise.

Cette disposition s'applique également aux éventuels sous-traitants du Titulaire.

Aucun agent ne sera admis s'il n'est pas revêtu de son vêtement de travail, s'il est démuné de son insigne ou s'il présente une tenue non adaptée.

Obligations de discrétion et de responsabilité :

Tous les agents du Titulaire sont tenus de ne pas divulguer les informations confidentielles qui pourraient leur parvenir à l'occasion de l'exécution du marché.

Discipline à respecter :

Le Titulaire s'engage à faire respecter auprès de son personnel les règlements intérieurs et de sécurité propre au site.

Le Titulaire du marché et ses sous-traitants, amenés à intervenir sur site, sont soumis au règlement intérieur du Pouvoir Adjudicateur, et notamment aux articles relatifs à la neutralité et laïcité.

Il est de la responsabilité du titulaire du marché de faire connaître et respecter ce règlement intérieur par son personnel, ainsi que par toute personne qui interviendrait à sa demande sans le cadre du marché. Le titulaire du marché peut obtenir communication de ce règlement sur simple demande.



Il sera INTERDIT au personnel :

- De fumer ou vapoter dans les locaux ;
- De se nourrir à l'intérieur des locaux ;
- De monter sur des sièges pour l'exécution des travaux ;
- D'introduire ou de consommer des boissons alcoolisées ou des produits stupéfiants dans les locaux, aussi bien que d'y pénétrer en état d'ivresse ou sous l'emprise de produits stupéfiants ;
- De provoquer du désordre ou d'avoir un comportement bruyant, d'une façon quelconque, sur les lieux du travail et leurs dépendances ;
- De tenir des réunions sans rapport avec l'exécution du marché dans l'enceinte des locaux ;
- De manquer de respect aux usagers ;
- De laisser entrer un tiers dans les locaux de l'organisme ;

- De se faire aider dans l'exécution de son travail, par une personne étrangère à l'entreprise ;
- L'usage des matériels et équipements contenus à l'intérieur des locaux lui sont interdits (appareils de téléphone, photocopieurs, ordinateurs, consommables de bureaux, etc.) ;
- L'acheteur se réserve le droit de faire la demande expresse du remplacement d'un agent qui sera vu ne respectant pas le règlement intérieur. Le remplacement de cet agent doit intervenir dans les 24H suivant la demande de l'acheteur.

Cette liste n'est pas limitative.

Les formations :

Le Titulaire devra former tous les agents en place aux techniques de nettoyage, au recyclage, aux techniques d'entretien mécanisé et aux caractéristiques des produits de nettoyage respectueux de l'environnement qu'ils seront amenés à utiliser, ainsi que les instructions nécessaires en matière de sécurité, d'hygiène et d'environnement.

Le Titulaire mettra également en place un plan de formation spécifique pour l'ensemble du personnel nouvellement affecté sur un site. Une attestation de formation est demandée pour chaque agent.

Interlocuteur privilégié :

Afin de faciliter l'exécution des prestations et le suivi du marché, le Titulaire s'engage à désigner un interlocuteur privilégié et à fournir les coordonnées précises de la personne en charge du présent marché (Nom, adresse, N° téléphone portable professionnel, mail...).

Cette personne devra être facilement joignable pendant les horaires de travail par l'acheteur ou de son représentant. Tout changement d'interlocuteur privilégié durant l'exécution du présent Accord-Cadre devra être notifié à l'acheteur dans les plus brefs délais.

4.5 Moyens matériels du Titulaire

Le Titulaire du marché devra fournir **dans un délai de 15 jours à compter de la date de notification du marché**, la liste du matériel qu'il utilisera. Les pannes d'appareils ou de voitures de service ne peuvent être un motif de non-exécution des prestations. Les prestations non réalisées ne seront pas facturées.

Le Titulaire fourni l'ensemble des produits et matériels nécessaires à la bonne exécution de l'ensemble des prestations de nettoyage prévues au marché. Il s'engage à réaliser la vérification périodique de ses matériels conformément à la législation en vigueur.

Les Responsables des organismes se réservent le droit d'interdire les matériels dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations.

Il est entendu que le Titulaire prendra à ses frais et sous sa responsabilité toutes les dispositions utiles pour garantir la conservation et la réparation éventuelle des ouvrages et des équipements de l'organisme.

Les agents utilisant ces matériels devront avoir été formés à leur utilisation et reconnus aptes lors de leur dernière visite médicale.

4.6 Travaux et interventions particuliers

Il s'agit d'interventions de prestations déclenchées par l'acheteur en fonction des besoins (à la suite de transformations, nettoyages de fin de chantier, augmentation des fréquences.

Les principales prestations seront chiffrées sur l'**Annexe 2 « Bordereau de Prix Unitaire » (BPU)** de l'Acte d'Engagement (AE).

Cette liste n'étant pas exhaustive, un devis sera demandé pour les prestations ne figurant pas au BPU.

Le Titulaire et l'Acheteur conviendront d'une date de réalisation.

ARTICLE 5 – CONTROLE ET SUIVI DES PRESTATIONS

5.1 Audits de qualité

Formes des audits :

Le Titulaire met en place un dispositif de **contrôle interne**, afin d'assurer une prestation de qualité, conformément à ses engagements décrits dans son Cadre de Réponse Technique remis à l'appui de son offre.

Des contrôles unilatéraux sur la qualité pourront être menés par le Pôle Patrimoine, Logistique et Achats, sans obligation de présence du Titulaire et de manière aléatoire.

Des audits bilatéraux, en présence du Titulaire, pourront également être menés en fonction des considérations, ci-après.

Les audits bilatéraux doivent correspondre aux caractéristiques suivantes :

- Objectivité : les critères sont prédéfinis et mesurables (1 = bon ; 0.5 = passable ; mauvais = 0)
- Contradictaires : les vérifications sont effectuées par un représentant du site évalué, du Responsable du Pôle Patrimoine, Logistique et Achats, et en présence du Responsable de secteur du Titulaire,
- Aléatoires : le choix des locaux ou des zones n'est pas prédéfini, il se fait au hasard ou à la suite d'une réclamation,
- Contractuels : chaque inspection validée se traduit par l'établissement d'une note sur 20, déterminant le niveau qualité qui, le cas échéant, entraînera éventuellement une correction des anomalies relevées et l'application de pénalités contractuelles,
- Qualitatifs : les résultats des contrôles sont regroupés dans une base de données pour le suivi et le contrôle de la qualité des prestations avec des indicateurs.

Réalisation des audits bilatéraux :

Une fiche d'audit qualité est présente en **Annexe 5 du présent CCTP** permet d'évaluer le niveau de qualité des prestations.

Elle doit être renseignée par le représentant de l'Organisme et le Titulaire, à la fin de chaque contrôle.

- Un tableau comprenant les éléments contrôlés : Listes des bâtiments, locaux, équipements, environnements sur lesquels portent les différents contrôles définis.
- Le type de contrôle : trace, salissure adhérente... (liste est non exhaustive)
- La note de conformité point par point : Note obtenue pour chaque rubrique, en prenant comme référence de qualité : 1 pour une conformité de qualité satisfaisante / 0.5 pour une qualité passable / 0 pour une non-conformité critique.

Une note sur 20 est alors établie de la manière suivante :

Note de l'audit = $20 \times B / A$ avec :

A : Nombre de points de contrôles

B : Nombre de points obtenus par le Titulaire

Pour toute note inférieure à 15/20, les pénalités de l'Article 12 du CCAP seront appliquées.

Le prestataire peut proposer une variante quant à la réalisation de ces audits bilatéraux.

Le Titulaire doit mettre en place immédiatement les actions correctives qui s'imposent et des contrôles contradictoires doivent être programmés indépendamment de la fréquence minimale contractuelle, jusqu'au constat d'une situation conforme.

5.2 Reporting – Rapport d'activité

Le Titulaire doit prendre en compte l'organisation de suivi de la prestation que l'acheteur mettra en place et collaborer dans la meilleure entente possible.

Cette organisation a pour objet de contrôler :

- La bonne exécution des prestations contractuelles
- Le suivi des prestations de nettoyage supplémentaires
- Le suivi de la qualité à l'aide du système d'autocontrôle que le Titulaire mettra en œuvre
- Le suivi des interventions correctives

Dans ce cadre, le Titulaire met en place et tient à jour l'ensemble de documents contractuels énoncés dans le CCTP. Il diffuse systématiquement au Responsable du site, et sans que celui-ci soit tenu de lui en faire la demande, tous les documents de suivi qui sont à sa charge. Tous les cahiers, registres et autres documents sont fournis par le Titulaire.

Des réunions annuelles pourront être mises en place à l'initiative de l'organisme conformément à l'Article 9.3 du CCAP.

Au cours de cette réunion, tous les aspects d'exécution du marché pourront être abordés (qualitatifs, organisationnels, sécuritaires et environnementaux).