



caf.fr

POUVOIR ADJUDICATEUR
(Organisme contractant)

CAF DES HAUTS-DE-SEINE
70-88 RUE PAUL LESCOP
92023 NANTERRE CEDEX

(ORGANISME DE DROIT PRIVE CHARGE DE LA GESTION D'UN SERVICE PUBLIC)

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (C.C.T.P.)

OBJET DE L'APPEL D'OFFRES OUVERT N° 02/2025

PRESTATIONS DE NETTOYAGE ET D'ENTRETIEN DES LOCAUX ET DE LA VITRERIE DE LA CAF DES HAUTS-DE-SEINE

ACCORD-CADRE ALLOTI, À BONS DE COMMANDE

ACCORD-CADRE À BONS DE COMMANDES PASSE PAR APPEL D'OFFRES OUVERT EUROPÉEN EN APPLICATION DES DISPOSITIONS DES ARTICLES L.2113-10, L.2124-1, L.2124-2, R.2124-1, R.2124-2, ET R.2161-2 À R.2161-5 DU CODE DE LA COMMANDE PUBLIQUE

Date d'établissement : 06/02/2025

SOMMAIRE

TITRE 1 - CLAUSES TECHNIQUES COMMUNES AUX DEUX LOTS.....	3
ARTICLE 1 : OBJET DE L'ACCORD-CADRE.....	3
ARTICLE 2 : PERIMETRE DE L'ACCORD-CADRE	3
ARTICLE 3 : LIEUX D'EXÉCUTION.....	3
ARTICLE 4 : MODALITÉS GÉNÉRALES D'EXÉCUTION	4
4.1 – RÉUNION DE PRÉPARATION	4
4.2 – ETAT DES LIEUX.....	4
4.3 - ACCÈS AUX LOCAUX ET ÉQUIPEMENTS	4
4.4 – ACHEMINEMENT ET STOCKAGE DU MATERIEL ET DES PRODUITS.....	5
4.5 – PRÉCAUTIONS.....	5
4.6 – CONSOMMATIONS DE FLUIDES	5
4.7 – MATERIELS ET EQUIPEMENTS INDIVIDUELS	5
4.8 – PRODUITS UTILISES.....	6
4.9 – SECURITE.....	7
ARTICLE 5 : CONTROLES DE L'EXÉCUTION DES PRESTATIONS.....	7
5.1 – BONS D'INTERVENTION	7
5.2 – CONTROLE DE LA PRESENCE DES AGENTS	8
5.3 – CONTROLES QUALITE.....	8
ARTICLE 6 : CLAUSE ENVIRONNEMENTALE.....	8
TITRE 2 - CLAUSES TECHNIQUES SPECIFIQUES AU LOT N°1 – NETTOYAGE ET ENTRETIEN DES BUREAUX	10
ARTICLE 1 : CONTENU DES PRESTATIONS DU LOT N°1	10
ARTICLE 2 : ORGANISATION DES PRESTATIONS.....	12
TITRE 3 - CLAUSES TECHNIQUES SPECIFIQUES AU LOT N°2 – NETTOYAGE ET ENTRETIEN DE LA VITRERIE	15
ARTICLE 1 : CONTENU DES PRESTATIONS DU LOT N°2	15
ARTICLE 2 : ORGANISATION DES PRESTATIONS.....	15
ANNEXE 1 – PERIODICITÉ ET CONTENU DÉTAILLÉ DES TACHES À ACCOMPLIR (LOT N° 1°)	17
ANNEXE 2 – VÉRIFICATION DE LA QUALITÉ DES PRESTATIONS (LOTS n° 1 et n° 2).....	19

TITRE 1 - CLAUSES TECHNIQUES COMMUNES AUX DEUX LOTS

ARTICLE 1 : OBJET DE L'ACCORD-CADRE

L'accord-cadre a pour objet **l'exécution de prestations de nettoyage et d'entretien des différents locaux et de la vitrerie de l'Organisme contractant implantés dans le département des Hauts-de-Seine**. Le présent CCTP a pour objet de préciser les conditions techniques d'exécution du marché, en complément des dispositions du CCAP.

Les prestations seront exécutées en tenant compte de la nature et de la fréquentation des locaux.

Le titulaire est tenu à une obligation de résultat.

ARTICLE 2 : PERIMETRE DE L'ACCORD-CADRE

Conformément à l'article R.2113-1 du code de la commande publique, les prestations, objets de l'accord cadre, sont réparties en deux (2) lots :

- Lot n° 1 : Nettoyage et entretien des locaux.
- Lot n° 2 : Nettoyage et entretien de la vitrerie.

Pour chacun des lots, le marché comprend des prestations répétitives, et des prestations ponctuelles à la demande. Elles feront l'objet d'un bon de commande, dans les conditions fixées au C.C.A.P. Elles sont destinées aux locaux dont la liste figure à l'article 3 du présent Cahier.

Les prestations pourront faire l'objet de modifications en cours d'exécution de marché par retrait ou adjonction de surfaces à entretenir, et/ou de périodicité ou de contenu. Les coûts forfaitaires seront adaptés en conséquence de ces modifications par le Titulaire.

Les données physiques figurant dans le descriptif en annexe 1 au présent CCTP telles que la surface des sols, la superficie des vitres, etc., n'ont qu'une valeur indicative, l'entreprise devant les vérifier sur place avant de formuler son offre (sauf PAS de Nanterre, pour lequel la visite n'est pas imposée).

ARTICLE 3 : LIEUX D'EXÉCUTION

Les sites concernés par l'accord-cadre figurent ci-après, cette liste étant susceptible d'évolution en fonction des cessions, fermetures et acquisition de locaux (les surfaces sont données à titre indicatif). **La liste des locaux pourra faire l'objet de modifications, en plus ou en moins, en cours d'exécution de marché par retrait ou adjonction de locaux et/ou de surfaces à entretenir.**

Les ajouts feront l'objet d'un avenant après émission d'un devis. Les retraits de locaux pour fermeture définitive feront l'objet d'une information au Titulaire avec un préavis de deux mois, et les autres modifications de prestations seront notifiées avec un préavis d'un mois, adressé par tout moyen permettant de donner date certaine.

Le descriptif des locaux (non contractuel) figure en annexe au CCTP.

Les locaux de la CAF des Hauts-de-Seine, au jour du lancement de la consultation, sont les suivants :

1.Nanterre (siège et agence) - 6271 m² hors sous-sol (2000 m²) 70-88 rue Paul Lescop – 92000 NANTERRE
2.Montrouge (agence) - 1556 m² 3 avenue Leon Gambetta – 92120 MONTRouGE
3.Chatenay-Malabry (agence) -935 m² 217 avenue de la Division Leclerc – 92290 CHATENAY MALABRY
4.Gennevilliers (agence) – 922 m² 3, rue de l'Union – 92230 GENNEVILLIERS
5.Point d'Action Sociale de Gennevilliers – 535 m² 1 allée des bas Tilliers – 92230 GENNEVILLIERS
6.Point d'Action Sociale de Nanterre – 124 m² 3 avenue des Champs Pierreux - 92000 NANTERRE

ARTICLE 4 : MODALITÉS GÉNÉRALES D'EXÉCUTION

4.1 – RÉUNION DE PRÉPARATION

Dans les 8 jours suivant la notification du marché, une réunion de préparation sera fixée par l'organisme contractant entre le représentant du Titulaire et le Responsable de la Caf des Hauts-de-Seine chargé du suivi du marché, afin de déterminer d'un commun accord les modalités précises d'exécution et de mise en place des prestations (horaires d'exécution, jours d'intervention, organisation de la régie, mise en place des fournitures sanitaires, etc.), et de communiquer au prestataire des règles de sécurité et de sûreté de l'établissement.

Cette réunion fera l'objet d'un procès-verbal dont copie sera remise au titulaire.

4.2 – ETAT DES LIEUX

Le titulaire déclare, pour chacun des lots qui le concerne, connaître parfaitement les locaux ainsi que les règles de sécurité et règlements applicables en la matière. **Un procès-verbal contradictoire de l'état des lieux est établi au début et à la fin de l'exécution du marché.** Dans les 15 jours suivant la prise en charge, le Titulaire peut présenter ses observations sur l'état des locaux qui lui sont confiés.

Passé ce délai, seules les réserves indiquées au procès-verbal sont prises en compte. **Le titulaire s'engage à laisser, en fin d'exécution du marché, les locaux en état normal de propreté et d'hygiène.**

4.3 - ACCÈS AUX LOCAUX ET ÉQUIPEMENTS

Si nécessaire, l'organisme contractant dotera le titulaire de séries de clés ou de badges d'accès en quantité suffisante, permettant l'accès à certains locaux intéressés par les prestations. En cas de perte ou de vol, le titulaire avisera l'organisme contractant du nombre d'exemplaires manquants. Ceux-ci seront remplacés aux frais du titulaire. En fin de marché, le titulaire devra remettre à l'organisme contractant les clés confiées initialement. Dans la mesure du possible, un local adapté sera mis gratuitement à disposition du Titulaire. Il le maintiendra en bon état d'entretien.

Prestations de nettoyage et entretien des locaux (lot n° 1) et de la vitrerie (lot n° 2) de la Caf des Hauts-de-Seine

4.4 – ACHEMINEMENT ET STOCKAGE DU MATERIEL ET DES PRODUITS

L'acheminement du matériel et des produits nécessaires à l'exécution des prestations devra être effectué selon les modalités transmises par la Caf. Les engins de manutention utilisés devront être munis de bandages caoutchoutés ou de pneumatiques. Les fournitures livrées sur palette doivent être dépalettisées et stockées dans le local prévu à cet effet. Aucun déchet ne doit être laissé sur place.

Aucun matériel ou produit ne devra être abandonné en dehors des emplacements autorisés ou laissés sans rangement après chaque intervention, sous peine de leur évacuation sans préavis par l'organisme contractant et ce, aux frais du titulaire.

4.5 – PRÉCAUTIONS

Toutes précautions sont prises pour que l'état des meubles, machines diverses, équipements informatiques, ne soit pas altéré par les opérations de nettoyage en particulier par la projection de produits. Pour le nettoyage des vitres, les ouvriers laveurs devront prêter attention à ne pas salir les bureaux à proximité des vitres par la projection d'eaux sales, et devront passer un coup de chiffon pour les retirer si cela arrive.

Le lavage des sols est effectué de façon à éviter le mouillage des boîtiers électriques et l'altération des caractéristiques des sols. Le lavage des vitres est effectué de façon à ne pas souiller les bureaux et les documents qui s'y trouvent.

Si nécessaire, la pose et l'enlèvement des équipements sanitaires nécessitant une fixation au mur seront faits selon les indications expresses données par la Caf, les murs ne devront pas être endommagés par le remplacement des équipements. En fin de marché, le prestataire récupèrera ses équipements selon un planning établi en coordination avec le PDDL.

Par ailleurs, il est interdit de placer les sièges sur les tables pour l'exécution des travaux, sauf au titulaire du marché d'assumer la pleine totale et entière responsabilité des dégâts, salissures et autres inconvénients qui peuvent résulter de cette pratique.

Les glaces, verres, globes électriques, tubes luminescents, etc., qui sont brisés au cours de l'entretien, doivent être aussitôt remplacés par le titulaire ou réparés à ses frais.

D'une façon générale, toutes les mesures prescrites par ou en application de la réglementation en vigueur relative aux travaux effectués dans un Etablissement par une Entreprise extérieure, sont applicables aux prestations de nettoyage et d'entretien, objets du marché.

4.6 – CONSOMMATIONS DE FLUIDES

Les fournitures d'énergie électrique et d'eau nécessaires à l'exécution proprement dite des prestations seront assurées gratuitement par la Caf des Hauts-de-Seine. Le titulaire devra éviter tout éclairage superflu. En particulier, il veillera 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 d'un ensemble de locaux étant proscrit. Le titulaire devra également prendre toutes dispositions pour ne pas laisser couler l'eau inutilement.

4.7 – MATERIELS ET EQUIPEMENTS INDIVIDUELS

Le titulaire du marché devra fournir avec son acte d'engagement la liste des matériels proposés pour l'exécution des prestations. Cette liste sera accompagnée de la fiche de sécurité de chaque appareil. Les matériels devront être en parfait état d'utilisation. Le titulaire devra les présenter au Responsable de la Caf chargé des locaux sur simple demande verbale. Tout matériel défectueux devra être mis hors service et remplacé par le titulaire à ses frais.

Prestations de nettoyage et entretien des locaux (lot n° 1) et de la vitrerie (lot n° 2) de la Caf des Hauts-de-Seine

Les agents de nettoyage sont tenus de signaler immédiatement à leur encadrement tout dysfonctionnement, panne, casse, des matériels de nettoyage et appareils sanitaires, pour un remplacement dans les meilleurs délais.

Le branchement simultané de plusieurs appareils électriques sur la même prise, en même temps par l'intermédiaire de fiches multiples est interdit. Les échafaudages devront obligatoirement être munis de roulettes caoutchoutées. Les matériels ne devront, en aucun cas, être en contact direct avec les parois verticales. Les extrémités supérieures des échelles et escabeaux seront protégées, leurs pieds seront munis de patins protecteurs.

Le Responsable chargé des locaux, se réserve le droit d'interdire les matériels dont l'utilisation sera susceptible de provoquer des dégradations. Tout dommage causé aux installations et équipements doit être signalé dans les 24 heures à la Caf des Hauts-de-Seine, et sera mis à la charge du Titulaire.

Les petites fournitures d'entretien (éponges, grattoirs, balais, chiffons, lingettes, etc.) sont à la charge du Titulaire.

Il appartient au titulaire de mettre à la disposition de son personnel tous les équipements individuels de protection en adéquation avec l'activité de nettoyage et les exigences de sécurité (gants, lunettes de protection si besoin).

Les moyens de levage ou d'accès aux surfaces à entretenir, lorsqu'ils n'existent pas sur le site, sont fournis par le Titulaire. Les coûts correspondants sont inclus au forfait de rémunération. Le Titulaire aura prévu dans son offre les moyens d'accès qu'il compte utiliser pour l'exécution des prestations.

4.8 – PRODUITS UTILISES

Le titulaire devra fournir avec son acte d'engagement, la liste des produits proposés pour l'exécution des prestations. Cette liste sera accompagnée d'une notice détaillée précisant notamment la composition des produits, de l'indication éventuelle d'un écolabel européen ou équivalent, d'un Procès-Verbal d'essai précisant notamment le potentiel hydrogène (ph) et certifiant la conformité des produits à la réglementation en vigueur en matière de biodégradabilité des éléments tensioactifs.

Le titulaire devra fournir les fiches de sécurité de tous les produits fournis par lui à son personnel. En cas de remplacement d'un produit initialement fourni, le titulaire fournira impérativement la fiche de sécurité du produit concerné, avant sa mise à disposition à son personnel.

Il est demandé au titulaire dans le cadre de l'exécution du présent marché d'utiliser **le plus fréquemment possible** des produits de nettoyage ayant des incidences réduites sur le milieu aquatique, ne présentant aucune substance dangereuse, utilisant un minimum d'emballage, comportant une information pour une utilisation environnementale correcte et garanti au moins aussi efficace que les produits classiques.

Si en cours d'exécution du marché, le Titulaire se trouve dans une situation particulière qu'il ne parvient pas régler à l'aide du produit prévu au marché (ex : tache particulière suite à un incident), il doit soumettre par écrit les références, la fiche technique de sécurité ainsi que les propriétés environnementales du produit qu'il entend employer, pour validation au Pouvoir Adjudicateur.

En tout état de cause, le titulaire est responsable des effets des produits employés sur les supports. Tout dommage causé aux installations et équipements suite à l'utilisation d'un produit sera mis à la charge du titulaire. Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'interdire les produits dont l'utilisation sera susceptible de compromettre la sécurité des usagers de provoquer des dégradations. Tout produit rebuté devra être retiré et remplacé par le titulaire à ses frais. **Il est à noter que l'utilisation de l'eau de javel est interdite dans les locaux de la CAF 92.**

4.9 – SECURITE

Le titulaire doit s'assurer que les prestations prévues peuvent être exécutées dans les conditions d'hygiène et de sécurité prévues par la réglementation relative à la prévention des accidents. Le titulaire instruit son personnel sur les règles de sécurité du travail tant générales que particulières.

Le titulaire veille à faire observer par son personnel les règles de sécurité du travail, notamment en ce qui concerne :

- Le travail en hauteur ;
- L'encombrement des passages ;
- Les zones interdites ;
- Les fenêtres difficiles d'accès et le port de la ceinture de sécurité lors du nettoyage des vitres (lot n°2) ;
- L'utilisation de produits de nettoyage potentiellement dangereux pour la santé.

Le titulaire doit se conformer parfaitement à l'ensemble des dispositions prévues par le code du travail et par la réglementation en vigueur à la date d'exécution des travaux, l'application desdites dispositions relevant exclusivement de la responsabilité du titulaire.

Le titulaire établit un plan de prévention qui est remis à l'organisme dans les quinze jours suivant la notification du marché. Il indique de façon précise et détaillée :

- Les mesures prévues pour intégrer la sécurité à l'égard des principaux risques courus par le personnel tant dans les modes opératoires lors de leur définition que dans les différentes phases d'exécution des travaux. Il explicite en particulier les moyens de prévention concernant les chutes du personnel et de matériaux ;
- Les mesures concourant à une bonne hygiène de travail.
- Le plan de prévention est tenu à jour par le titulaire qui doit en signaler les modifications à l'organisme.
- Le titulaire s'engage aussi à faire respecter par son personnel le règlement intérieur des sites. Son non-respect implique sa responsabilité.

ARTICLE 5 : CONTROLES DE L'EXÉCUTION DES PRESTATIONS

5.1 – BONS D'INTERVENTION

Pour le lot n° 1, les prestations forfaitaires mensuelles, trimestrielles, semestrielles, annuelles doivent donner lieu à l'établissement d'un bon d'intervention. Ce bon d'intervention est signé par un responsable de la Caf constatant le passage ; doivent y figurer toutes remarques sur l'exécution de la prestation concernée. **Sans ce bon d'intervention, les prestations ne seront pas réglées.**

Dans le cas exceptionnel d'une prestation effectuée en dehors des heures d'ouverture du site, le bon d'intervention est remis le jour suivant pour signature.

Pour le lot n° 2, chaque prestation donnera lieu à l'établissement d'un bon d'intervention. Ce bon est signé par un responsable de la Caf constatant le passage ; doivent y figurer toutes remarques sur l'exécution de la prestation concernée.

Ce document a valeur formelle pour l'application des pénalités prévues à l'article 15 du CCAP.

5.2 – CONTROLE DE LA PRESENCE DES AGENTS

Pour le lot n° 1, le Titulaire exercera un contrôle de présence quotidien des agents de nettoyage, impérativement au moyen d'équipements de type badgeuse ou autres, mises en place par ses soins et à ses frais sur les différents sites, permettant de fournir mensuellement le planning de présence de ses effectifs. Une présentation de l'outil utilisé sera incluse dans le mémoire technique du Titulaire.

L'émargement papier des agents ne sera pas considéré comme une preuve de présence suffisante dans le cadre de ce marché. La Caf pourra à tout moment demander à vérifier auprès du Titulaire les émargements dématérialisés effectués par les agents déployés sur ses sites.

S'il est constaté qu'un agent du Titulaire badge pour ses collègues, le pouvoir adjudicateur adressera un courrier recommandé pour l'en aviser et demandera le remplacement immédiat de cet agent. Des pénalités seront en outre appliquées au Titulaire.

5.3 – CONTROLES QUALITE

Les contrôles porteront **à la fois sur la qualité de la prestation** (conformité du résultat obtenu par rapport au résultat escompté) et sur **la conformité par rapport à l'offre, et notamment sur le nombre d'heures exécutées et le respect des horaires d'intervention**, ainsi que sur **l'état du matériel utilisé**.

Les opérations de vérification de la CAF seront effectuées à l'occasion des interventions du titulaire ou indépendamment de celles-ci. La vérification de la qualité des prestations s'effectue selon la méthode de contrôle qualité figurant en annexe 2 au CCTP.

La qualité des opérations d'entretien des locaux et de la vitrerie devra être satisfaisante au regard des critères suivants : aspect/image (aspect extérieur/image vis-à-vis des salariés et visiteurs), confort (olfactif et tactile), propreté/hygiène/santé (hygiène des surfaces), et respect environnemental (utilisation de produits non polluants, consommation d'eau rationnelle).

Dans le cas de non-conformités relevées sur le site ayant fait l'objet de cette visite, un compte-rendu écrit sera adressé au titulaire, ce dernier se devant d'apporter les actions correctives nécessaires ou, à défaut, d'apporter une contestation écrite du bien-fondé de ce rapport de contrôle.

Enfin, dans le but de favoriser le suivi de la prestation et l'information des usagers, **le titulaire met en place un affichage dans les locaux, notamment dans les sanitaires**, attestant de la bonne réalisation de la prestation, complété quotidiennement par l'agent de nettoyage et validé par le chef d'équipe lors de son passage. Le formalisme du document est présenté pour validation au Pouvoir Adjudicateur au plus tard quinze jours après le démarrage des prestations.

ARTICLE 6 : CLAUSE ENVIRONNEMENTALE

Le Titulaire s'attachera à minimiser l'impact de son intervention sur l'environnement, et particulièrement dans les domaines suivants :

- la gestion des déchets,
- la réduction des nuisances environnementales générées par l'intervention de ses personnels.

C'est ainsi que par des méthodes d'enlèvements adaptés, le titulaire devra s'attacher à réduire la nocivité de ses déchets, et ceci en vue de préserver non seulement la santé de ses personnels, mais aussi l'environnement. Il portera son attention sur les modalités de tri des déchets, leur recyclage, leur valorisation et leur traitement en filière locale. Il s'assurera de la traçabilité de ses déchets jusqu'à l'éliminateur final.

Le Titulaire devra s'attacher, autant que possible à utiliser des produits et matières éco labellisés, et sensibiliser et informer ses personnels aux bonnes pratiques environnementales et la réduction des bruits de chantier. Il mettra en œuvre les moyens nécessaires permettant de limiter les impacts sur l'eau, le sol et l'air, notamment de retenir les produits susceptibles de souiller ou de polluer le sol et l'eau, de maîtriser ses consommations d'eau, et devra limiter les émissions de poussières et d'odeurs pendant le déroulement du chantier.

TITRE 2 - CLAUSES TECHNIQUES SPECIFIQUES AU LOT N°1 – NETTOYAGE ET ENTRETIEN DES LOCAUX

ARTICLE 1 : CONTENU DES PRESTATIONS DU LOT N°1

1.1 – GÉNÉRALITÉS

Le présent lot concerne le nettoyage et l'entretien des locaux de la Caf des Hauts-de-Seine.

Il appartient au Titulaire d'assurer l'ensemble des tâches indiquées nécessaires au maintien de l'hygiène et de la propreté des locaux, conformément au volume horaire d'intervention fixé par lui dans son offre, et dans le respect des créneaux visés à l'annexe au CCTP (une souplesse sera autorisée après accord express de la CAF). La description et la périodicité imposées d'exécution des prestations pour chaque local figurent à l'annexe 1 au CCTP.

L'entretien des éléments suivants n'est pas inclus dans les prestations : objets personnels, espaces verts, plantes ornementales, équipements de bureau (claviers, écrans – sauf pieds des écrans à dépoussiérer -), intérieur des meubles (sauf mention contraire expresse).

1.2 – OPTION : FOURNITURE DES CONSOMMABLES SANITAIRES

Cette option pourra être activée par la CAF à tout moment au cours de l'exécution du marché. Une fois activée, l'option sera maintenue pour la durée restant à courir sur le marché.

Si cette option est actionnée par le pouvoir adjudicateur, le titulaire devra assurer quotidiennement autant que de besoin pour chaque local l'alimentation en fournitures sanitaires (essuie-mains jetables, papiers hygiéniques, savon liquide, sachets hygiéniques, sacs poubelles, recharge parfums...).

Le titulaire est tenu d'assurer une continuité d'approvisionnement des distributeurs et met à disposition, dans chaque local, un stock minimum desdites fournitures. L'Organisme se réserve le droit d'interdire tout produit qu'il juge non conforme. Les fournitures non admises seront retirées et remplacées par le titulaire à ses frais.

Dans ce cas, les équipements sanitaires adéquats seront fournis gracieusement par le Titulaire (sauf équipements déjà présents que la Caf souhaiterait garder) : sèche mains papier, distributeurs de papier hygiénique, diffuseur de savon, diffuseur de parfum (si demandé), et poubelles d'hygiène féminine apportant toutes les garanties en termes de sécurité sanitaire pour les utilisatrices et le personnel de ménage (contenants pratiques et hygiéniques pour le dépôt des protections usagées et la récupération du sac).

Dans le cas contraire (option non actionnée, sans fourniture des consommables), le Titulaire réapprovisionne chaque jour les sanitaires avec les consommables fournis par la CAF.

1.3 – TYPE DE PRESTATIONS

Les prestations recouvrent :

1. **des prestations classiques** de nettoyage, répétitives, forfaitaires : quotidiennes, hebdomadaires, mensuelles, etc.

Il est expressément convenu que les prestations périodiques mensuelles, trimestrielles et semestrielles ne seront pas réalisées concomitamment aux prestations quotidiennes et doivent impérativement faire l'objet d'une planification en amont avec le Pôle Logistique. Aucune intervention ne doit avoir lieu sans que le Pôle Logistique n'en soit avisé au préalable, a minima 8 jours avant.

Prestations de nettoyage et entretien des locaux (lot n° 1) et de la vitrerie (lot n° 2) de la Caf des Hauts-de-Seine

À l'achèvement des prestations, les meubles doivent être remis à leur place, **les lumières éteintes et les portes et fenêtres fermées** sauf instruction contraire du Responsable chargé des locaux, pour éviter tout risque d'intrusion ou d'inondation en cas de fortes pluies.

Les alarmes doivent être mises en service par les agents de nettoyage à leur départ du site, sauf sur le site de Nanterre (siège).

Les matériaux combustibles, y compris les emballages en papier, carton, bois, matières plastiques, devront être évacués sans délai, et au plus tard à la fin de chaque vacation, sachant que les locaux de la Caf sont soumis à des règles d'accès et de sécurité strictes. Le titulaire devra éviter toute obstruction ou dégradation des canalisations d'évacuation.

Les containers à roulettes seront sortis sur le trottoir tous les jours ou chaque jour de ramassage du détritux concerné, en cas de mise en place d'un tri sélectif avec ramassage collectif. Tous les containers seront repris sur le trottoir après le passage de la collecte et remis en place dans le local à poubelles dédié.

2. des prestations spécifiques à la demande

La Caf se réserve la possibilité de confier sur bon de commande, les prestations suivantes au titulaire (liste non exhaustive) :

- NETTOYAGE ET DESINFECTION RENFORCES LIES A UN EPISODE EPIDEMIQUE

Pour ces prestations, les modalités suivantes seront respectées :

- Le personnel devra avoir suivi une journée de formation en désinfection- l'intervention sera supervisée par un responsable lors de chaque intervention.
- Utilisation de produits désinfectants virucides respectant les normes en vigueur (Norme NF 14476 et conforme aux normes AFNOR), gels hydroalcooliques, et équipements de protection.
- Intervention du prestataire réalisée intégralement dans un délai d'une demi-journée maximum après demande qui lui sera faite. L'objectif est de permettre un retour rapide des équipes afin de maintenir une continuité de service pour les services de la CAF.

Il s'agira d'un nettoyage ponctuel sur des zones et matériels préalablement identifiés par la CAF et communiqués au prestataire, dans n'importe lequel de ses sites.

- ASPIRATION D'EAU (en cas de fuite ou dégât des eaux),
- FAUX PLANCHER TECHNIQUE (aspiration sous faux plancher, décapage à sec)
- NETTOYAGE DES SIEGES (sièges en tissu et siège en plastique).
- MISE A DISPOSITION DE PERSONNEL DE NETTOYAGE (taux horaire d'un ouvrier nettoyeur ou personnel de ménage suite à des situations particulières)
- AUTRES PRESTATIONS A LA DEMANDE.

ARTICLE 2 : ORGANISATION DES PRESTATIONS

L'organisation du travail devra respecter les dispositions ci-après.

2.1 – FREQUENCES ET HORAIRES D'INTERVENTION

Les interventions quotidiennes seront effectuées selon les modalités et dans les plages horaires prévues en annexe 1 au CCTP pour chaque site, **du lundi au jeudi (sauf pour le site du PAS de Nanterre : 2 fois par semaine), et du lundi au vendredi pour Montrouge.**

En aucun cas les prestations ne seront effectuées samedi ou le dimanche, sauf demande expresse écrite de l'Organisme.

Toute intervention en dehors des plages horaires prévues au CCTP pourra entraîner la résiliation pure et simple du marché aux torts exclusifs du titulaire, après une première mise en demeure restée infructueuse.

Sur le site du siège de Nanterre, un des agents de nettoyage de l'équipe sera déployé en régie sur la journée (minimum 6 heures).

L'agent en régie assurera, outre les prestations habituelles concernant les espaces communs, les interventions pour nettoyer toutes salissures arrivant de façon inopinée sur demande d'un responsable de la Caf, ou spontanément s'il constate de lui-même une salissure. Le travail de l'équipe sera organisé par le Titulaire de telle sorte que l'agent en régie n'ait pas de « plages » vides au cours desquelles il n'effectuera aucune tâche.

Les modalités précises de l'organisation du travail de l'équipe sur le site seront validées lors de la réunion mis en place du marché avec le Titulaire.

2.2 – EFFECTIF

2.2.1. Généralités

Les effectifs que le Titulaire estime nécessaires à l'exécution des prestations pour chaque site seront indiqués dans son mémoire technique.

Le Titulaire s'engage à ce que son personnel soit préalablement formé et habilité pour la pratique professionnelle nécessaire à l'exécution des prestations. Le titulaire doit fournir annuellement les plans de formations et attestations nominatives de formation de son personnel.

Le Titulaire prend toutes dispositions nécessaires pour remplacer tout agent absent afin que la qualité des prestations ne soit pas altérée. Les congés du personnel permanent devront être organisés par roulement, de manière à toujours assurer une continuité des prestations. Le remplacement des agents absents doit être effectué dans la demi-journée. L'ensemble du personnel de remplacement aura reçu obligatoirement une formation de base, dispensée par le Titulaire, permettant d'être immédiatement opérationnel.

Toute modification de la répartition des effectifs en cours d'exécution du marché ne pourra se faire sans l'accord express du responsable de la Caf chargé du suivi du marché. En cas d'ajout de personnel en cours de marché, dans l'hypothèse où le Titulaire aurait mal calibré le nombre de personnes nécessaires pour la réalisation des prestations, aucun frais supplémentaire ne sera facturé à la CAF, compte tenu de l'obligation de résultat qui incombe au Titulaire, quel que soit le nombre d'agents déployés.

2.2.2. Projet d'organisation

Dans un délai de 15 jours calendaires suivant la date de notification, pour chaque site, le Titulaire doit communiquer au pouvoir adjudicateur :

- la liste nominative du personnel d'intervention et de remplacement, par site, leurs qualifications, ancienneté et coefficient de rémunération, leur qualité de travailleur handicapé le cas échéant,
- le nom et la qualification de la personne chargée de l'encadrement, interlocuteur direct de l'organisme,

Cette liste est obligatoirement tenue à jour et remise au pouvoir adjudicateur avant chaque réunion trimestrielle de suivi et après toute modification.

2.2.3. Planning

Chaque fin de mois (avant le 25), le Titulaire produira un planning clair des effectifs et horaires réels des équipes qui interviendront sur les sites le mois suivant.

2.3 – ENCADREMENT DU PERSONNEL

2.3.1. Responsable de secteur

Le titulaire devra obligatoirement désigner un Responsable de secteur, assurant l'encadrement et la discipline du personnel, de l'exécution des prestations et, d'une manière générale, de l'application des clauses du marché. Interlocuteur direct de la CAF, joignable à tout moment. Il a un pouvoir de décision suffisant pour engager la responsabilité du Titulaire. Il assiste aux réunions de suivi. Le temps affecté à l'encadrement par site sera clairement indiqué dans les plannings.

Cet agent, s'il n'est pas présent en permanence durant les heures d'intervention du personnel du titulaire, devra au cours de sa visite des sites, prendre contact systématiquement avec le Responsable du site, **à un horaire convenu à l'avance** compris dans la plage horaire de travail normal du personnel de la Caf des Hauts-de-Seine.

Cet agent Responsable devra tenir à jour les feuilles de suivi d'intervention ou un carnet de bord et contrôler les fréquences de passage. Le carnet de bord (papier ou dématérialisé) devra pouvoir être consulté par la CAF aisément.

2.3.2. Chef d'équipe à Nanterre (Siège) :

Sur ce site, un chef d'équipe est identifié et chargé notamment de :

- l'organisation du travail et de la mise en application des méthodes préconisées par le Titulaire, et des consignes de la CAF,
- de la préparation et du suivi des prestations quotidiennes,
- du contrôle de la qualité des prestations,
- de la prise en compte des doléances et réclamations du responsable de la Caf,
- de la sécurité du personnel et des biens,
- de la discipline du personnel,
- de la formation du personnel.

2.4 – RÉUNIONS DE SUIVI DES PRESTATIONS

Une réunion trimestrielle entre le titulaire et la Caf des Hauts-de-Seine ou son représentant local sera organisée, si nécessaire, à l'initiative de la CAF, **avec présence obligatoire du titulaire**, pour permettre, notamment, de faire le point sur la qualité des prestations, d'établir le bilan de la période écoulée, de vérifier, le cas échéant, le suivi de l'approvisionnement en fournitures sanitaires, de rechercher des solutions d'améliorations de l'organisation du travail et de la qualité, de faire le point sur les effectifs du Titulaire (présence, remplacement...).

TITRE 3 - CLAUSES TECHNIQUES SPECIFIQUES AU LOT N°2 – NETTOYAGE ET ENTRETIEN DE LA VITRERIE

ARTICLE 1 : CONTENU DES PRESTATIONS DU LOT N°2

Le présent lot concerne le nettoyage et l'entretien de la vitrerie de la Caf des Hauts-de-Seine.

Le nettoyage inclut les faces intérieures et extérieures des parties vitrées ainsi que leurs encadrements.

ARTICLE 2 : ORGANISATION DES PRESTATIONS

2.1 – FREQUENCES ET HORAIRES D'INTERVENTION

Le nettoyage des vitreries sera réalisé une fois par trimestre pour l'ensemble des locaux, selon le calendrier établi par les parties en début de marché.

Les horaires d'intervention seront fixés lors de la réunion de préparation. À titre indicatif, les créneaux d'intervention seront généralement compris entre 09h00 et 12h00 et entre 14h00 et 17h00.

En aucun cas les prestations ne seront effectuées le samedi ou le dimanche, sauf accord express écrit de l'Organisme.

Toute intervention en dehors des plages horaires indiquées par l'organisme pourra entraîner la résiliation pure et simple du marché aux torts exclusifs du titulaire, après une première mise en demeure restée infructueuse.

2.2 – EFFECTIFS

Le projet d'organisation précisant les effectifs, et le nombre d'heures prévisionnel, sont remis par le titulaire avec son offre sont annexés à l'acte d'engagement et sont de ce fait contractuels. Ces éléments constituent les moyens minimaux à mettre en œuvre.

Toute modification de la répartition des effectifs en cours d'exécution du marché ne pourra se faire sans l'accord express du responsable de la Caf chargé du suivi du marché.

2.3 – ENCADREMENT DU PERSONNEL

Le titulaire devra obligatoirement désigner un Agent Responsable de l'encadrement et de la discipline du personnel, de l'exécution des prestations et, d'une manière générale, de l'application des clauses du présent Cahier.

Cet agent, s'il n'est pas présent en permanence durant les heures d'intervention du personnel du titulaire, devra au cours de sa visite des sites, prendre contact systématiquement avec le Responsable du site, **à un horaire convenu à l'avance** compris dans la plage horaire de travail normal du personnel de la Caf des Hauts-de-Seine.

Cet agent Responsable devra tenir à jour, les feuilles de suivi d'intervention ou un carnet de bord et contrôler les fréquences de passage. Le carnet de bord (papier ou dématérialisé) devra pouvoir être consulté par la CAF aisément.

2.4 – RÉUNIONS DE SUIVI DES PRESTATIONS

Une réunion annuelle entre le titulaire et la Caf des Hauts-de-Seine ou son représentant local sera organisée, si nécessaire, à l'initiative de la CAF, **avec présence obligatoire du titulaire**, pour permettre, notamment, de faire le point sur la qualité des prestations, d'établir le bilan de la période écoulée, de rechercher des solutions d'améliorations de l'organisation du travail et de la qualité, de faire le point sur les effectifs du Titulaire (présence, remplacement...).

ANNEXE 1 – PERIODICITÉ ET CONTENU DÉTAILLÉ DES TACHES À ACCOMPLIR (LOT N° 1°)

Cf. Document Excel

ANNEXE 2 – VÉRIFICATION DE LA QUALITÉ DES PRESTATIONS (LOTS n° 1 et n° 2)

I/ DÉFINITION DES CRITÈRES DE QUALITÉ DES PRESTATIONS DE NETTOYAGE DES LOCAUX ET DE LA VITRERIE

Les prestations auront pour objectif de répondre aux critères suivants :

- Aspect/image
- Confort,
- Hygiène/santé,
- Respect environnemental.

Le niveau de qualité de chacun de ces critères est évidemment fonction de la nature même des locaux et de leurs équipements, des matériaux et éléments qui les constituent, de leur affectation, enfin de la qualité des opérations de nettoyage.

Les indications de la présente annexe ont pour but de permettre de définir et de définir une méthode de contrôle objective de la qualité des prestations de nettoyage de locaux en fonction des cas considérés. Toute autre méthode objective visant à permettre ce contrôle pourra être utilisée et sera portée à la connaissance du Titulaire.

1 – ASPECT/IMAGE

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

2 - CONFORT

Le confort est l'ensemble des facteurs qui déterminent une sensation de bien-être. Dans le domaine du nettoyage, le confort est apprécié au travers des facteurs suivants :

- l'aspect (déterminé, en raison de son importance, au §1 ci-dessus),
- les perceptions : olfactives, tactiles.
- 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, exemple : odeurs d'urine, ou d'excréments (toilettes), odeurs de moisissures (vestiaires, sous-sol), odeurs d'ordures, (locaux et leurs équipements : poubelles, colonnes). L'aération des locaux doit être privilégiée chaque fois que cela est possible (toutes ouvertures devant ensuite être refermées par le personnel de nettoyage).
- ne pas être effectuées dans certains aménagements ou locaux à l'aide de produits dont les odeurs ne pourraient être tolérées.

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. Le titulaire utilisera des produits complètement inertes après séchage (les produits ne doivent ni marquer sous le pas, ni s'incruster, ni se redéposer sur les tissus, vêtements, chaussures, le papier, la peau, à leur 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.

3 – HYGIENE/SANTÉ

L'hygiène est l'ensemble des principes et des pratiques relatives à la conservation de la santé.

Dans le domaine du nettoyage, l'hygiène repose sur l'assainissement aussi bien des surfaces que des atmosphères ambiantes.

En matière d'hygiène, les prestations de nettoyage devront s'attacher à :

- réduire la pollution à un niveau non dangereux,
- désinfecter les locaux et le matériel, éliminer les matières souillées,
- ne pas provoquer de pollution nouvelle par l'usage intempestif de méthodes ou de produits nocifs.

À cet effet, il devra être tenu compte des risques particuliers que présentent les lieux tels que locaux sanitaires, locaux et équipements concernant les ordures, pour lesquels la qualité d'hygiène sera éventuellement appréciée par des constatations et contrôles périodiques effectués contradictoirement.

4 - RESPECT ENVIRONNEMENTAL

Dans le domaine du nettoyage, le respect de l'environnement, aussi bien matériel qu'humain, repose notamment sur l'utilisation de produits non polluants, la limitation de l'utilisation des fluides et de l'énergie, la gestion des déchets.

II/ MODE OPERATOIRE DES CONTRÔLES QUALITÉ

Les contrôles qualité ont pour but de vérifier que le niveau de qualité est conforme à celui attendu. Le nombre de contrôles n'est pas limité.

Le titulaire entreprend en relation avec le Pouvoir Adjudicateur la mise en place d'une méthode de contrôle qualité du nettoyage. Le principe consistera à contrôler d'une manière aléatoire et contradictoire les locaux faisant l'objet des prestations.

Le Titulaire devra effectuer le nombre de contrôles internes nécessaires pour identifier et palier les dysfonctionnements afin de garantir le niveau de qualité attendu par le Pouvoir Adjudicateur.

1.1. Objet du contrôle

À chaque contrôle, le ou les locaux à contrôler sont désignés par l'organisme contractant.

Les différents types de contrôles sont définis comme ci-après :

- Les contrôles programmés ;
- Les contrôles inopinés.

Les contrôles programmés

Le titulaire connaît la date et l'heure pour en avoir été préalablement informé par la CAF, qui choisit les locaux à contrôler. Le planning des contrôles programmés sera communiqué au Titulaire en début de chaque mois. Selon les constats ou remontées des utilisateurs, cette fréquence sera revue à la discrétion de la CAF.

Les contrôles programmés sont effectués contradictoirement entre le Pouvoir Adjudicateur et le représentant du titulaire. Toutefois, un contrôle pourra se dérouler et sera validé sans la présence du titulaire si celui-ci ne s'est pas présenté dans les délais impartis.

Les contrôles inopinés

La date, l'heure et les locaux sont choisis par la CAF. Un rapport de contrôle sera communiqué par le Pouvoir Adjudicateur au Titulaire à l'issue du contrôle inopiné.

Contrôles de vérification des actions correctives demandées

À l'issue d'un contrôle programmé ou inopiné ayant donné lieu à la constatation d'une non-conformité, le Titulaire dispose d'un délai de 5 jours ouvrés pour remédier à la situation. Après ce délai un contrôle sera opéré par l'organisme contractant pour s'assurer de la bonne mise en place de l'action corrective. Le Titulaire est tenu de remédier aux situations non conformes constatées. À défaut, les réfections et pénalités prévues au marché pourront s'appliquer.

1.2. Procès-verbal

Ces contrôles donneront lieu à un procès-verbal écrit et transmis au titulaire.

1.3. Règles particulières appliquées lors du contrôle

Le contrôle de chaque local est effectué à partir d'un contrôle visuel. En cas de conflit, le Titulaire doit prouver que le défaut constaté ne peut pas être nettoyé (tâches de peintures...).

La liste ci-dessous reprend les surfaces sur lesquelles porteront les contrôles.

- Les sols : Thermoplastiques ou assimilés, carrelage ou assimilés, parquet, ciment, peint ou teinté ou lissé, moquettes ;
- Les portes et les portes vitrées ;
- Les vitrages ;
- Les corbeilles à papier ; les poubelles ;
- Les surfaces horizontales et verticales : bureaux, armoires (rangement, vestiaires); plinthes, bouches de ventilation,...
- Les cuvettes de WC ;
- Les urinoirs ;
- Les lavabos et éviers ;
- Les miroirs ;

- La robinetterie ;
- Les distributeurs de papier toilette ;
- Les distributeurs de savon ;
- Les poubelles d'hygiène féminine ;
- Les appareillages et distributeurs annexes ;
- Les désodorisants ;
- Les meubles ;
- Les chaises ;
- Les fauteuils ;
- Les objets meublants ;
- Les tables ;
- Etc.

* * *