

UNION DE CAISSES-CENTRE DE MEDECINE PREVENTIVE (UC-CMP)
2, rue du Doyen J. Parisot 54500 Vandœuvre-lès-Nancy
Tél. : 03.83.44.87.00

APPEL D'OFFRES 02-2025

Cahier des Clauses Techniques Particulières

Objet de la consultation :

**Prestations de nettoyage des locaux et des vitreries du siège
du Centre de Médecine Préventive et de ses sites**

Date et heure limites de réception des offres

Mercredi 16 avril 2025 à 12h00

SOMMAIRE

ARTICLE 1 – OBJET DU MARCHÉ	3
ARTICLE 2 – DÉTAILS DES PRESTATIONS	3
2.1 - ASPECT	3
2.2 - CONFORT	3
2.3 - HYGIÈNE ET RESPECT DU DÉVELOPPEMENT DURABLE	4
2.4 - SÉCURITÉ	4
2.5 - ENVIRONNEMENT	4
ARTICLE 3 – DESCRIPTION DES LOCAUX ET SUPERFICIES, ET ORGANISATION DE LA PRESTATION	4
3.1 - DESCRIPTION DES LOCAUX ET ÉLÉMENTS CHIFFRÉS	4
3.2 - JOURS DE TRAVAIL ET HORAIRES D'INTERVENTION	5
ARTICLE 4 - DESCRIPTIONS DES PRESTATIONS À EXÉCUTER	5
4.1 - DÉFINITION DES FRÉQUENCES ET ZONES	5
4.2 - CONTENU DES PRESTATIONS PROGRAMMÉES	5
4.3 - LES PRESTATIONS À LA DEMANDE	8
ARTICLE 5 - MODALITÉS D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS	9
5.1 - RÉUNION PRÉPARATOIRE À LA MISE EN PLACE DES PRESTATIONS	9
5.2 - ORGANISATION DU TRAVAIL	10
5.2.1 - MODALITÉS D'ACCÈS	10
5.2.2 - LOCAUX MIS À DISPOSITION DU PERSONNEL CHARGÉ D'EXÉCUTER LES PRESTATIONS	10
5.2.3 - MISE À DISPOSITION DE FLUIDES ET D'ÉNERGIE	11
5.3 - MATÉRIELS ET ÉQUIPEMENTS MIS À DISPOSITION DU TITULAIRE	11
5.4 - CONSIGNES PARTICULIÈRES SUR L'ORGANISATION DU TRAVAIL	12
5.4.1 - CONFIDENTIALITÉ	12
5.4.2 - PROTECTION DES INSTALLATIONS	12
5.5 - FIN DE SERVICE	13
5.6 - INTERDICTIONS	13
5.7 - CONSIGNES PARTICULIÈRES	13
5.8 - RÈGLES DE SÉCURITÉ ET PLAN DE PRÉVENTION	14
5.9 - MOYENS HUMAINS DU TITULAIRE DÉDIÉS À LA PRESTATION	15
ARTICLE 6 - ENCADREMENT DU PERSONNEL	16
ARTICLE 7 - PERSONNEL	17
ARTICLE 8 - TENUE DE TRAVAIL	17
ARTICLE 9 - GRÈVE, ABSENCE, ARRÊT DE TRAVAIL ET SERVICE MINIMUM	18
ARTICLE 10 - MOYENS MATÉRIELS DU TITULAIRE	18
ARTICLE 11 - SPÉCIFICATIONS ENVIRONNEMENTALES	19
ARTICLE 12 - UTILISATION DE PRODUITS, CONSOMMABLES ET MATÉRIELS DE QUALITÉ ÉCOLOGIQUE	19
12.1 - PRODUITS DE QUALITÉ ÉCOLOGIQUE	19
12.2 - CONSOMMABLES DE QUALITÉ ÉCOLOGIQUE	20
12.3 - MATÉRIELS DE QUALITÉ ÉCOLOGIQUE	20
ARTICLE 13 - PRATIQUES SOCIO ET ÉCO RESPONSABLES DE L'ENTREPRISE	20
13.1 - HORAIRES D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS EN JOURNÉE	20
13.2 - FORMATION	20
13.3 - ACHÈMINEMENT DU PERSONNEL	21
13.4 - GESTIONS DES RESSOURCES	21
13.5 - GESTION DES DÉCHETS	21
ARTICLE 14 - CONTRÔLE DES PRESTATIONS ET SUIVIS	21
14.1 - ÉTAT DE PROPRIÉTÉ AU DÉBUT DU MARCHÉ	21
14.2 - AUTOCONTRÔLE	22
14.3 - LES CONTRÔLES CONTRADICTOIRES	22
14.4 - CONTRÔLES PROGRAMMÉS	22
14.5 - CONTRÔLES INOPINÉS	22
14.6 - FICHE DE CONTRÔLE	23
14.7 - SUIVI QUOTIDIEN SUR SITE	23
14.8 - REPORTING	24
14.9 - RAPPORT D'ACTIVITÉ TRIMESTRIEL	24

ARTICLE 1 – OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché passé sous forme d'accord cadre a pour objet la réalisation de prestations de nettoyage des locaux et des vitreries du siège du Centre de Médecine et de ses sites.

La prestation attendue porte sur l'ensemble des planchers, des vitrages intérieurs, des bureaux, circulations des parties privatives, blocs sanitaires des parties privatives et prend en compte le vidage des poubelles des bureaux.

L'ensemble des prestations, décrites dans le CCTP, concernent :

- Le nettoyage des locaux,
- L'enlèvement des déchets,
- Le nettoyage des surfaces vitrées intérieures de l'ensemble des bâtiments et des surfaces vitrées extérieures,
- La fourniture, l'approvisionnement et la mise en place des consommables sanitaires pour les sites qui en expriment le besoin (savon, essuie-mains, papier hygiénique).

Le pouvoir adjudicateur s'engage à promouvoir et à conduire une politique sociale et 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, de limiter la consommation de ressources rares et les pollutions dues aux produits et à leurs emballages.

ARTICLE 2 – DÉTAILS DES PRESTATIONS

Le présent marché est un contrat avec obligation de résultat. Les modalités d'exécution sont précisées à l'article 5 du présent CCTP.

Le nettoyage est une opération d'entretien et de maintenance des locaux dont l'objectif principal est d'assurer un aspect agréable (notion de confort), et un niveau de propreté (notion d'hygiène).

Les prestations auront également pour but de contribuer à maintenir les locaux en parfait état de conservation.

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

2.1 - ASPECT

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

2.2 - CONFORT

Le confort est constaté lorsque les prestations :

- suppriment 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.

2.3 - 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.

2.4 - SÉCURITÉ

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

2.5 - ENVIRONNEMENT

Les prestations devront être effectuées :

- à l'aide de produits qui respectent les exigences de qualité et de respect de l'environnement, de manière à éviter tout bruit entraînant une perturbation de l'environnement,
- de manière à ne pas provoquer de pollution nouvelle par l'usage intempestif de méthodes ou de produits nocifs.

Les prestations, réalisées au sein du laboratoire et de l'antenne médicale sur le site de Vandœuvre-lès-Nancy, doivent répondre aux exigences réglementaires spécifiques. Le protocole et les produits utilisés devront être validés par la Direction du Centre de Médecine Préventive. 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 15 du présent CCTP.

ARTICLE 3 – DESCRIPTION DES LOCAUX ET SUPERFICIES, ET ORGANISATION DE LA PRESTATION

3.1 - DESCRIPTION DES LOCAUX ET ÉLÉMENTS CHIFFRÉS

Les plans des différents sites sont présentés en annexe 1 du présent CCTP. Le descriptif de chacun des sites est donné en annexe 2 du présent CCTP. Il recense le nombre de m² ainsi que la nature des surfaces et revêtements à nettoyer.

Les surfaces globales sont données à titre indicatif et n'ont donc pas une valeur contractuelle. Les superficies correspondent aux surfaces au sol et ne tiennent pas compte des encombrements dus aux mobiliers.

3.2 - JOURS DE TRAVAIL ET HORAIRES D'INTERVENTION

Les jours et horaires d'intervention seront définis pour chaque site par le Centre de Médecine Préventive, afin que les prestations soient exécutées de manière à ne créer aucune gêne pour les utilisateurs des locaux.

Les périodes d'intervention pourront être modifiées en cours d'exécution d'un commun accord entre le prestataire et le Centre de Médecine Préventive.

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

Le titulaire informera le Centre de Médecine Préventive de toutes modifications liées aux effectifs et aux volumes horaires.

Le Centre de Médecine Préventive informera le prestataire du calendrier des jours de fermeture de la caisse, occasionnant une non-intervention, voir des remises en état ou des nettoyages approfondis sur bons de commande.

Ci-après, sont indiquées les plages horaires à respecter pour chaque site, le volume horaire dédié aux prestations décrites au présent CCTP et ses annexes et l'organisation qui en découle seront proposés par le candidat dans son mémoire technique.

ARTICLE 4 - DESCRIPTIONS DES PRESTATIONS À EXÉCUTER

4.1 - DÉFINITION DES FRÉQUENCES ET ZONES

Le présent marché comporte 2 types de prestations :

- des prestations programmées,
- des prestations à la demande.

Les prestations et leurs fréquences sont définies en fonction de la typologie des locaux (annexe du CCTP)

4.2 - CONTENU DES PRESTATIONS PROGRAMMÉES

Les prestations programmées correspondent à des prestations de propreté courantes, réalisées régulièrement selon une périodicité établie (du quotidien à l'annuel), qui diffèrent selon les sites ou bâtiments et dont le chiffrage se fera au forfait annuel.

Les éléments pris en compte dans les prestations à prix forfaitaire sont fournis dans l'annexe du présent CCTP.

Cette liste n'est pas exhaustive.

Il appartient au titulaire d'assurer l'ensemble des tâches nécessaires au maintien de l'hygiène et de la propreté, ainsi que l'obtention des niveaux de qualité requis par l'organisme.

Les prestations seront exécutées en tenant compte de la nature et de la fréquentation des locaux. Les fréquences de nettoyage minimales pour obtenir la qualité requise sont précisées en annexe.

Prestations de collecte sélective des déchets incluses dans le forfait

Sont inclus dans le forfait et communs à l'ensemble des zones, l'acheminement des déchets des locaux où sont effectuées les prestations jusqu'aux conteneurs prévus dans le respect de la collecte et du tri des déchets propres au site.

Le titulaire assure l'enlèvement des déchets selon les périodicités indiquées dans l'annexe du présent CCTP.

Les déchets des cendriers doivent être recueillis exclusivement dans un réceptacle spécial pour éviter tout déclenchement d'un incendie éventuel.

Les déchets provenant des bureaux sont mis en poubelle.

Les déchets de bureau autres que ceux contenus dans les corbeilles à papier (cartons, documents périmés, etc...).

Les déchets des locaux sanitaires sont enlevés préalablement à toute opération de nettoyage.

Les déchets sont rassemblés dans les lieux affectés aux poubelles.

Les poubelles devront être transportées par le titulaire à leur emplacement de ramassage aux dates fixées par les services de la voirie. Les bacs éventuellement utilisés sont remis en place après le passage des services de collecte des déchets.

Les containers seront nettoyés régulièrement (périodicité à définir avec le prestataire ou à définir en amont).

La fourniture des sacs poubelles aux normes environnementales est à la charge du titulaire. Il n'est nullement responsable de l'enlèvement par erreur (et par voie de conséquence, de leur disparition) d'objets ou papiers se trouvant dans les corbeilles ou récipients dont le contenu est destiné à être jeté. La destruction des déchets n'est pas prévue.

Fourniture et mise en place des consommables sanitaires

La fourniture des consommables sanitaires est une prestation intégrée dans le forfait.

Le prestataire doit la fourniture et la mise en place des produits d'hygiène nécessaires dans les distributeurs prévus à cet effet (savons liquides, recharges en papier hygiéniques, recharges en papier essuie-mains...), dans les sanitaires conformément à l'article 2 du présent CCTP.

Les consommables sanitaires sont les suivants :

- le papier hygiénique,
- couvre siège WC jetable,
- les essuie-mains ns en papier,
- le savon liquide,
- les sacs poubelles selon la norme NF,
- les sacs poubelles des conteneurs d'hygiène féminine lorsque les conteneurs sont dotés de sacs,
- les désodorisants d'atmosphère.

Ces consommables devront répondre à des critères de performance environnementale par l'attribution du label écologique européen (écolabel européen).

Les produits labellisés ont notamment une incidence environnementale réduite (pollution, contribution au changement climatique, etc.)

Le vidage et l'acheminement des déchets sanitaires dans les containers prévus sont des prestations comprises dans la mise en place des consommables sanitaires, y compris ceux des conteneurs d'hygiène féminine.

Le titulaire assure la fourniture et la mise en place des équipements sanitaires désignés ci-après :

- distributeur de papier hygiénique,
- distributeur d'essuie-mains papier,
- les poubelles,
- les désodorisants d'atmosphère.

En accord avec le responsable du Centre de Médecine Préventive, la mise à disposition des appareils, la pose et la maintenance des appareils sont à la charge du titulaire et sont inclus dans la prestation forfaitaire.

La mise en place de ces matériels est effectuée selon les directives du Centre de Médecine Préventive, après enlèvement le cas échéant des appareils existants et remise en état des supports existants si nécessaire (rebouchage soigné des trous).

L'entretien et le remplacement de ces appareils est à la charge du titulaire. Les appareils doivent être en parfait état de marche et ne présenter aucune trace de chocs, de détérioration ou de brûlure.

En cas de panne d'un appareil distributeur, des produits de remplacement doivent être mis immédiatement en place par le titulaire jusqu'à la réparation ou le remplacement de l'appareil. Dans tous les cas, panne ou malveillance, le remplacement doit intervenir dans un délai de 48 heures au maximum (mise en stock si besoin d'appareils permettant de respecter le délai imparti).

En cas de remplacement d'un appareil distributeur par un appareil de type différent, et uniquement après accord du Centre de Médecine Préventive, le titulaire doit la remise en état du revêtement mural si nécessaire.

Les appareils distributeurs installés par le titulaire en début ou au cours du marché restent la propriété du titulaire, qui doit les enlever à la fin du marché.

Le titulaire doit également assurer le remplacement des petits matériels mobiles, balais, poubelles, même dégradés ou volés.

L'ensemble des consommables et équipements liés aux besoins sera à la charge du titulaire et sera fonction du recensement qu'il aura fait lors de la visite obligatoire.

Vitrierie extérieure pour les sites concernés et intégrés dans le forfait.

Sont comprises dans le forfait relatif aux prestations de nettoyage des vitreries, les prestations suivantes réalisées par le personnel du titulaire :

- le nettoyage des châssis et vitres des portes et fenêtres donnant sur l'extérieur accessibles,
- le nettoyage des châssis et vitres des portes et fenêtres inaccessibles nécessitant, l'utilisation d'alpinistes sur les deux façades, ou présentant des contraintes d'accès ou de nettoyage spécifiques,
- la fourniture du matériel et des produits nécessaires à l'exécution de prestations.

Tous les sites sont concernés par la vitrierie intérieure.

Les prestations courantes de nettoyage des vitreries sont exécutées à la demande du Centre de Médecine Préventive (1 à 2 fois/an).

Le titulaire informera le responsable de site 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....).

Cependant, il est parfois nécessaire d'avoir recours à des équipements ou des méthodes spécifiques à la charge du titulaire. En conséquence, il appartiendra au titulaire de prévoir dans le cadre du présent marché, toutes sujétions techniques relatives au nettoyage des zones difficiles conformément aux règles de sécurité en vigueur.

Le titulaire pourra effectuer une nouvelle visite pour appréhender toutes les difficultés d'accès aux vitrages (Accessibilité, hauteur, stationnement...).

4.3 - LES PRESTATIONS À LA DEMANDE

Les prestations exceptionnelles de nettoyage

Ces prestations et leur prix sont décrits dans l'offre de l'attributaire, jointe à l'acte d'engagement. Elles s'exécutent sur bon de commande et sont rémunérées selon le bordereau de prix unitaires (BPU).

Elles comprennent à titre d'exemple les prestations suivantes :

- Nettoyage avec shampoing des moquettes
- Balayage humide des sols
- Aspiration des sols durs
- Aspiration des moquettes et tapis
- Dépoussiérage et lavage des sols
- Lavage des sols
- Lavage et détachage des sols
- Nettoyage mécanisé des sols carrelés et peints
- Lavage par auto laveuse pour les sols cimentés
- Mise en spray et lustrage des sols cirés
- Mise en spray et lustrage des sols thermoplastiques
- Spray cristallisant des sols en pierre marbrière
- Décapage et métallisation des sols thermoplastiques
- Aspiration des revêtements textiles ou moquettes murales
- Aspiration des cloisons en bois
- Nettoyage avec shampoing à sec des faux-planchers informatiques
- Lavage et décapage des taches de graisse et d'huile (zones de parking)
- Nettoyage et lustrage des vitres intérieures et extérieures sans moyen d'élévation
- Nettoyage et lustrage des vitres intérieures et extérieures sans moyen d'élévation avec lessivage des encadrements de fenêtre et des poignées
- Dépoussiérage et lavage des stores extérieurs
- Dépoussiérage et lavage des stores intérieurs
- Nettoyage ponctuel dans la zone sanitaire
- Repasse sanitaire : approvisionnement en consommables sanitaires et retouches de nettoyage
- Autre prestation de nettoyage ne figurant dans aucun des bordereaux de prix unitaires
- Shampooinage à sec des faux-planchers informatiques
- Lavage et décapage des taches de graisse et d'huile (zones de parking)
- Balayage des cours, terrasses et porches d'entrées
- Nettoyage des cours, terrasses et porches d'entrées
- Vitrage d'accueil
- Cloisons et portes/ portes coulissantes/ Tambour vitrées
- Nettoyage des côtés vitrés des escaliers
- Vitrage et châssis intérieur et extérieur
- Nettoyage vitrerie haute intérieure à la perche
- Nettoyage vitrerie haute extérieure à la perche
- Nettoyage vitrerie intérieure par échafaudage
- Nettoyage vitrerie extérieure par échafaudage
- Nettoyage vitrerie extérieure haute par nacelle (supérieur à 10 mètres et y compris location nacelle)
- Nettoyage vitrerie intérieure haute par alpinistes
- Nettoyage vitrerie extérieure haute par alpinistes
- Aspirer sol et rainures ascenseur
- Lavage du sol ascenseur
- Nettoyage intérieur et extérieur des portes ascenseurs
- Maintien en état de propreté des interrupteurs et des barres d'appui ascenseur
- Nettoyage du miroir de l'ascenseur

- Nettoyer et désinfecter les conteneurs
- Maintien en état de propreté des abords des conteneurs (balayage et ramassage des déchets)
- Nettoyer et désinfecter les poubelles (salissures, coulures, etc.)
- Ramassage des papiers/feuilles à l'extérieur du bâtiment (abords)
- Nettoyage spécifique covid/pandémie.

Les prestations exceptionnelles de remise à niveau de propreté

Il s'agit des prestations de remise en état de propreté :

- remise à niveau de propreté des sols carrelés
- remise à niveau de propreté des sols thermoplastiques
- remise à niveau de propreté des sols moquetés
- remise à niveau de propreté des sanitaires (sols/ murs/ plafonds/ appareils)
- remise à niveau de propreté de la vitrerie accessible sans moyen d'élévation
- lessivage des murs (peints, stratifiés, cloisons pleines...)
- lessivage fauteuil/ siège plastique
- shampoing siège tissu
- lessivage armoire basse (extérieur)
- lessivage armoire haute (extérieur)
- lessivage bloc bureau/caisson
- lessivage rayonnage
- remise à niveau de propreté des sols, parois verticales et horizontales et objets meublants d'un bureau
- remise à niveau de propreté des sols en parquet, parois verticales et horizontales et objets meublants d'un bureau
- remise à niveau de propreté des sols moquetés, parois verticales et horizontales et objets meublants d'un bureau
- remise à niveau de propreté des sols, parois verticales et horizontales
- remise à niveau de propreté des sols en parquet, parois verticales et horizontales
- remise à niveau de propreté des sols moquetés, parois verticales et horizontales.

ARTICLE 5 - MODALITÉS D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS

5.1 - RÉUNION PRÉPARATOIRE À LA MISE EN PLACE DES PRESTATIONS

Après notification du marché par le Centre de Médecine Préventive et en complément de la visite effectuée lors de la consultation, avant tout démarrage des prestations et en préalable à la passation d'une commande, le titulaire du marché (représenté a minima par le responsable d'exploitation ou le personnel non-œuvrant et éventuellement par le directeur d'exploitation ou le directeur commercial) effectue une visite des locaux objets des futures prestations en présence d'un représentant du site .

A cette occasion, les organismes bénéficiaires fournissent le cas échéant au titulaire de l'accord-cadre l'ensemble des informations 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 avec le responsable du site. Cet état des lieux fera l'objet d'un procès-verbal 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 ainsi que du système de réfections et de pénalités.

Chaque site bénéficiaire fera l'objet d'une réunion préparatoire en rapport avec son bâtiment.

En conformité avec la proposition technique et financière, le titulaire du marché remet au plus tard dans les 7 jours (ou délai convenu d'un commun accord par écrit) qui suivent la réunion préparatoire un document synthétisant les prestations programmées et leurs modalités d'organisations. Il indique ou rappelle pour chaque site, l'organisation proposée, les fiches de postes, les fiches méthodes et les procédures utilisées. Le titulaire s'engage à les maintenir à jour.

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

5.2 - ORGANISATION DU TRAVAIL

5.2.1 - MODALITÉS D'ACCÈS

Le prestataire prend contact avec le responsable administratif ou son représentant pour disposer de ces moyens d'accès avant le début du marché.

Afin de permettre l'accès aux locaux pour la réalisation des prestations au(x) jour(s) et horaires d'intervention, le Centre de Médecine Préventive dotera le cas échéant le titulaire du marché des clés et/ou badges nécessaires, en quantité suffisante. Un récépissé de remise est établi et signé par le titulaire et le Centre de Médecine Préventive.

En cas de perte ou de vol, le Centre de Médecine Préventive devra en être avisé par le titulaire sans délai. Toute perte, vol ou détérioration de ces moyens d'accès doit être signalée sans délai au responsable du service Patrimoine Logistique du Centre de Médecine Préventive ou son représentant. Les exemplaires manquants sont remplacés aux frais du titulaire (double de clés, passe, changements de barillet ou de serrures, etc.).

Si l'accès au bâtiment et/ou aux locaux est sécurisé (code, badge, etc.), seul le responsable d'équipe dispose du moyen d'accès et est par conséquent chargé d'assurer l'accès aux agents affectés au présent marché (sauf disposition particulière pour un site).

En cas de perte ou de détérioration, les dispositions prévues précédemment sont applicables.

A l'issue du marché, le titulaire doit remettre sans délai et au plus tard le dernier jour du marché au représentant du Centre de Médecine Préventive, les moyens d'accès confiés.

5.2.2 - LOCAUX MIS À DISPOSITION DU PERSONNEL CHARGÉ D'EXÉCUTER LES PRESTATIONS

Dans la mesure du possible, un local est mis à la disposition de l'équipe en charge du nettoyage pour le dépôt de ses effets personnels.

Des locaux ou parties de locaux sont réservés au rangement des matériels, des produits et au stockage des consommables.

Si des locaux sont mis à disposition, ils doivent systématiquement être fermés à clé. Le Centre de Médecine Préventive ne sera pas tenu pour responsable des éventuels vols et dégradations dans ces locaux.

Le stock pour les produits et les consommables sanitaires est limité aux quantités requises pour une durée d'un mois et se fera en respectant les normes et l'affichage de sécurité. Toute précaution doit être prise pour que les produits ne laissent aucune trace sur le sol. Le stockage en vrac de produits pulvérulents est interdit.

Aucun matériel ou produit ne doit être abandonné ou stocké en dehors des emplacements autorisés ou laissé sans rangement après chaque intervention sous peine de leur évacuation sans préavis par le Centre de Médecine Préventive et aux frais du titulaire.

Les locaux mis à disposition doivent être nettoyés régulièrement et au terme du marché après évacuation des produits et matériels appartenant à l'entreprise.

Il est interdit d'utiliser tout autre local. Il est interdit de stocker des produits dangereux ou inflammables.

5.2.3 - MISE À DISPOSITION DE FLUIDES ET D'ÉNERGIE

Les fournitures d'énergie électrique et d'eau nécessaires à l'exécution proprement dite des prestations sont assurées, dans la mesure des moyens, gratuitement par le Centre de Médecine Préventive et ses sites.

Le choix des lieux de branchement des appareils électriques est à valider avec le représentant du Centre de Médecine Préventive sur chaque site. Les appareils du type auto-laveuse, mono brosse ou autres demandant une puissance spécifique ne doivent pas être branchés sur des prises ne supportant pas cette puissance.

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

Le titulaire s'engage à ne faire aucune modification technique sur les installations ou aménagements existants des locaux visés par le présent marché. Par ailleurs, ce dernier peut faire la demande de modification technique auprès du représentant du Centre de Médecine Préventive qui étudiera la demande.

Les personnels du titulaire doivent impérativement éteindre l'éclairage d'un local dès que leurs prestations de nettoyage sont achevées.

Le titulaire prend toutes dispositions utiles pour ne pas laisser couler l'eau inutilement et informe le responsable de site de toute fuite détectée par son personnel.

5.3 - MATÉRIELS ET ÉQUIPEMENTS MIS À DISPOSITION DU TITULAIRE

Le titulaire signale immédiatement au responsable de site, 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 irrationnel, à l'inobservation des consignes d'emploi ou des règles de sécurité, sont effectuées par une entreprise spécialisée choisie par le Centre de Médecine Préventive et facturées au titulaire du marché.

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

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

5.4 - CONSIGNES PARTICULIÈRES SUR L'ORGANISATION DU TRAVAIL

5.4.1 - CONFIDENTIALITÉ

Le titulaire et ses salariés ainsi que ses éventuels sous-traitants s'engagent à ne pas divulguer sous quelque forme que ce soit des informations, renseignements, documents dont ils ont ou auraient pu avoir connaissance à l'occasion de l'exécution de prestations.

5.4.2 - 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.

Tous dommages causés 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 la personne publique. 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. Ils 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 site peut interdire les matériels dont l'utilisation est susceptible de provoquer des dégradations ou de compromettre la sécurité des usagers sans que le titulaire puisse en demander dédommagement.

Le branchement simultané de plusieurs appareils électriques sur la même prise, même par l'intermédiaire de fiche multiple est interdit.

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 verrouillées 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 Centre de Médecine Préventive pour programmer l'intervention (à fixer en fonction des conditions

météorologiques et de leur conséquence 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 organismes bénéficiaires 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 de l'accord-cadre 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 prévues au C.C.A.G. Fournitures Courantes et Services.

5.5 - FIN DE SERVICE

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

Fermer correctement toutes les fenêtres

Éteindre les lumières des locaux non occupés

Fermer à clé les portes des locaux non occupés

Fermer le local dont le personnel dispose après rangement des produits et matériels

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.

5.6 - INTERDICTIONS

Il est strictement interdit de fumer à l'intérieur du bâtiment

Il est formellement interdit de monter sur des sièges pour l'exécution des travaux

Le branchement sur des prises ondulées signalées par un fond rouge est interdit : ces prises étant strictement réservées aux matériels informatiques

Le branchement simultané de plusieurs matériels électriques sur la même prise ordinaire, même par l'intermédiaire de fiches multiples, est interdit. Il est également formellement interdit de débrancher un appareil branché préalablement par les personnels du Centre de Médecine Préventive, même momentanément, pour utiliser l'arrivée du courant. Il faudra prévoir les rallonges nécessaires.

L'usage du matériel et des équipements des locaux (notamment du matériel informatique, des appareils téléphoniques et copieurs) est interdit.

5.7 - CONSIGNES PARTICULIÈRES

Les poussières, débris, ordures, papiers, etc., provenant du nettoyage, doivent être déposés par l'équipe du prestataire dans des poubelles et conteneurs mis à disposition par l'organisme ;

Les sacs poubelles supérieurs à 30 litres ne doivent pas être réutilisés mais systématiquement remplacés ;

Une grande partie des locaux étant équipés d'ordinateurs, et notamment les bureaux, il est demandé au titulaire d'en assurer un entretien tendant à limiter le déplacement de poussière ; Le contenu des seaux et autres récipients de nettoyage doit être vidé dans les sanitaires. La chasse d'eau doit être systématiquement tirée et les sanitaires nettoyés au moyen d'un détergent bactéricide après vidage des seaux.

Si le bâtiment dispose d'une douche, et après autorisation du Centre de Médecine Préventive, celle-ci peut être utilisée pour rincer le gros matériel à l'unique condition qu'elle soit systématiquement nettoyée (bac et faïence) au moyen d'un détergent bactéricide après usage.

Le stockage des produits est effectué dans les locaux prévus à cet effet et mis à la disposition par l'organisme. L'usage de bacs de rétention pour le stockage des produits chimiques est obligatoire.

5.8 - RÈGLES DE SÉCURITÉ ET PLAN DE PRÉVENTION

Au titre des mesures de sécurité, le Centre de Médecine Préventive 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...), les vestiaires et sanitaires mis à disposition du personnel affecté par le titulaire 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 suite à 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 bénéficiaire et du titulaire de l'accord-cadre (et ses éventuels sous ou cotraitants). Celui-ci est obligatoirement écrit (contractuel) lorsque les prestations représentent un nombre total d'heures de travail prévisible supérieur ou égal à 400 heures sur une période égale au plus à 12 mois, ou si la prestation nécessite des travaux inscrits sur la liste des travaux dangereux définie par arrêté du 19 mars 1993, pris pour l'application de l'article R4512-7 du code du travail.

Le plan de prévention est établi de commun accord et rédigé conjointement par l'organisme bénéficiaire et le titulaire au moment du démarrage du marché. Il indiquera notamment de façon précise et détaillée, les éléments suivants :

- l'identification précise du titulaire et, le cas échéant, de son ou ses sous-traitants ou cotraitants
- pour chacun d'entre eux, les moyens et mesures de prévention prévus ou à mettre en œuvre pour chaque zone à risques ainsi que l'entité responsable de leur mise en œuvre (pouvoir adjudicateur ou titulaire de l'accord-cadre), soit : les équipements de sécurité collective et individuelle, les matériels et produits utilisés, les modes opératoires, la qualification des travailleurs (habilitations,
- formations hygiène et sécurité obligatoires...)
- les éléments relatifs à l'organisation des secours
- les instructions, consignes, informations et formations précises à donner aux salariés
- la liste des installations mises à disposition du prestataire (locaux, vestiaires, sanitaires...).

Une attention particulière est apportée sur les risques suivants :

- prévention des risques chimiques: il est demandé au titulaire de respecter les principes de prévention réglementaires fixés par le code du travail et notamment leur hiérarchie. Ainsi, les produits utilisés doivent être les moins dangereux possibles, en fonction de leurs risques effectifs, des modes opératoires doivent être clairement définis en intégrant à la

fois les modalités d'utilisation mais aussi les consignes de sécurité (port des EPI, en cas d'accident...). Les salariés doivent connaître et mettre en œuvre ces différents éléments.

- prévention du risque lié au travail en hauteur (nettoyage de vitres par exemple) : le plan de prévention doit être obligatoirement écrit. Il est exigé du titulaire de l'accord-cadre de respecter la hiérarchie des principes de prévention imposée par le code du travail, en regard des équipements de sécurité de chaque site : à savoir, utiliser en priorité les équipements de protection collective (nacelle éventuelle pour extérieur et travail en façades), plate-forme de travail individuelle (considérés comme des équipements de travail donc fournis par le titulaire de l'accord-cadre...). La solution d'utiliser des équipements de protection individuelle antichute n'est retenue qu'en dernier recours, dans le seul cas où les autres possibilités ne peuvent être envisagées, et sous réserve que les sites soient équipés en dispositifs d'ancrage. Les salariés doivent alors être dotés de leurs équipements de protection individuelle conformes et contrôlés, et être formés à leur utilisation.

Toute intervention en hauteur non protégée des salariés est interdite.

Prévention du risque de travail isolé d'un salarié : ce type de situation doit être évitée chaque fois que possible. Néanmoins, le titulaire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens de prévention nécessaires pour que tous ses salariés puissent être rapidement secourus en cas de problème (organisation et/ou équipements de sécurité et/ou moyens de communication adaptés...).

Ainsi, le Centre de Médecine Préventive bénéficiaire s'engage notamment à :

- transmettre tous les éléments nécessaires à la prévention des risques professionnels des salariés du prestataire (plans de circulations éventuels, consignes de sécurité...)
- assurer la coordination générale des mesures de prévention
- alerter le titulaire de l'accord-cadre et ses éventuels sous ou cotraitants lorsqu'il est informé d'un danger grave concernant un des salariés du titulaire et ses éventuels sous ou cotraitants; (art . R4511-8 du code du travail) ;
- organiser des inspections et réunions périodiques afin de veiller à l'exécution des mesures arrêtées et de coordonner les nouvelles mesures adoptées lors du déroulement des prestations.

En contrepartie, le titulaire s'engage à :

- transmettre à ses salariés tous les éléments nécessaires à leur sécurité (consignes, instructions appropriées aux risques liés à l'interférence entre les activités, les installations et les matériels de l'organisme bénéficiaire et ceux du titulaire de l'accord-cadre ...)
- fournir à ses agents les équipements de travail et de sécurité nécessaires, adaptés à leur activité et conformes, en tenant compte de l'évaluation des risques de chaque situation et des principes de prévention imposés par le code du travail (équipements de travail adaptés, équipements de protection collective en priorité, équipements de protection individuelle éventuels, moyens individuels de communication, etc.)
- s'assurer du respect effectif par ses salariés des mesures de sécurité et des consignes
- 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).

5.9 - MOYENS HUMAINS DU TITULAIRE DÉDIÉS À LA PRESTATION

Le titulaire du marché s'engage à assurer, pour les prix définis dans son offre, les prestations énumérées dans le présent document et ses annexes éventuelles en mettant en œuvre tous les moyens humains et matériels nécessaires et suffisants pour assurer la prestation.

ARTICLE 6 - ENCADREMENT DU PERSONNEL

Le titulaire du marché recrute, forme et rémunère sous sa seule responsabilité le personnel nécessaire à l'exécution des prestations.

Le titulaire conserve le pouvoir de direction et de contrôle sur le personnel affecté aux prestations sur chaque site. Il détermine les volumes horaires et les effectifs nécessaires à la réalisation des prestations.

Le responsable du Site est assisté d'agents (personnel œuvrant ou non œuvrant) en nombre et qualification suffisante pour assurer un encadrement et une surveillance efficace de l'exécution des prestations sur l'ensemble des sites à traiter.

Les responsables de Sites et d'équipes doivent obligatoirement être dotés d'un moyen de communication rapide (téléphone portable) pour pouvoir être joints à tout moment (ces coordonnées sont à communiquer sur la liste nominative des personnels du titulaire, cf. article 4.5.2 du présent CCTP).

Rôle fonctionnel du « Responsable de site » :

Ce responsable devra avoir les compétences pour assurer :

- la distribution des tâches, de la surveillance et de l'exécution du travail,
- la coordination du travail des agents de service,
- la formation des agents de service,
- la discipline,
- le contrôle du travail et/ou la vérification de la qualité,
- les délais de réalisation,
- la traçabilité de réalisation des prestations,
- la sécurité du personnel et des biens,
- le respect de la réglementation ainsi que toute législation liée à la profession,
- le respect des exigences du Client (règlement intérieur...)
- la liaison avec le Client,
- la communication mensuelle du bilan des contrôles internes.

Rôle fonctionnel/« chefs d'équipe » :

Ces chefs d'équipe devront avoir les compétences pour assurer :

- la surveillance et de l'exécution du travail,
- la coordination du travail des agents de service,
- la formation des agents de service,
- la discipline,
- les délais de réalisation,
- la sécurité du personnel et des biens,
- la liaison avec le Client.

Ces points pourront être vérifiés au cours du marché conformément à l'offre du Titulaire.

Il est en relation permanente avec le pouvoir adjudicateur et/ou les organismes bénéficiaires et répond aux convocations de ce dernier en cas d'insuffisance d'encadrement ou de consignes particulières à mettre en place.

L'organisme bénéficiaire fournit avant le commencement des prestations et pour chaque site la liste des personnes référentes, responsables notamment du suivi et du contrôle des prestations. Il s'engage à mettre à jour ces éléments.

En cas d'absence ou en cas de départ, le titulaire du marché s'engage à remplacer le personnel encadrant concerné par une personne aux compétences similaires et à en informer dans les plus brefs délais le responsable de site par fax ou par mail en mentionnant les nom/prénom de la personne remplacée et de son remplaçant. Le titulaire précise dans son offre les modalités de gestion des remplacements.

Si un organisme bénéficiaire rencontre des difficultés d'exécution liées au personnel d'encadrement sur un site donné, il alerte dans les plus brefs délais, par écrit, le titulaire afin de rechercher une solution. Si cela ne produit pas d'effet le titulaire s'engage à nommer une autre personne sur le site.

ARTICLE 7 - PERSONNEL

Pour la réalisation des prestations, le titulaire s'engage à mettre en place le personnel œuvrant nécessaire, en vue de la bonne exécution du présent marché.

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 bénéficiaires.

Le personnel recevra ses directives uniquement du personnel d'encadrement du titulaire du marché. Le titulaire du marché s'engage à :

- remettre aux organismes bénéficiaires, au plus tard 7 jours avant le début d'exécution des prestations, une liste indiquant les noms des personnels intervenant sur le site (conformément aux éléments remis dans l'offre du titulaire)
- tenir à jour cette liste en y faisant mention des modifications qui peuvent intervenir dans la composition du personnel, et à transmettre ces modifications aux organismes bénéficiaires avant la prise de poste
- à observer les dispositions particulières que les organismes bénéficiaires lui auront communiquées lors de la visite de site.

Si un organisme bénéficiaire rencontre des difficultés d'exécution liées au personnel œuvrant sur un site donné, il alerte dans les plus brefs délais, par écrit, le titulaire afin de rechercher une solution. Si cela ne produit pas d'effet le titulaire s'engage à nommer une autre personne sur le site.

L'organisme bénéficiaire 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 CCAG.

ARTICLE 8 - TENUE DE TRAVAIL

Le titulaire du marché s'engage à fournir et à faire porter par son personnel, lors de l'exécution des prestations, une tenue vestimentaire en adéquation avec l'activité d'entretien et de propreté, comportant l'insigne spécifique (enseigne ou logo) de l'entreprise. Cette disposition s'applique également aux éventuels sous-traitants du titulaire. Aucun agent n'est admis s'il n'est pas revêtu de son vêtement de travail.

Il s'engage également à fournir à son personnel tous les équipements de protection individuelle nécessaires à l'exécution des prestations.

ARTICLE 9 - GRÈVE, ABSENCE, ARRÊT DE TRAVAIL ET SERVICE MINIMUM

Le titulaire met en place un système de contrôle des présences de son personnel.

En cas d'absence ou d'arrêt de travail ou de grève du personnel du titulaire du marché ou de ses sous-traitants, le titulaire doit en avertir immédiatement l'organisme bénéficiaire par tout moyen garantissant une traçabilité dès leur survenance (mail, fax).

Il s'engage à prendre les mesures indispensables afin de garantir des prestations consistant à assurer à minima :

la prise en charge des blocs sanitaires, nettoyage et approvisionnement des consommables le cas échéant;

la collecte et le vidage des poubelles et corbeilles.

En outre, le remplacement du ou des personnels absents doit s'effectuer dans les plus brefs délais (sous 48heures), permettant un service minimum.

En cas d'impossibilité pour le titulaire d'exécuter un service minimum, l'organisme bénéficiaire y pourvoira par tous les moyens qu'elle jugera utiles, aux frais, risques et périls du titulaire et notamment en faisant appel à toute autre entreprise de nettoyage pour exécuter les prestations.

Le titulaire et ses sous-traitants sont seuls investis du pouvoir de négociation que reconnaît aux dirigeants d'entreprises le code du travail dans les articles qui régissent l'exercice du droit de grève. La grève du personnel du titulaire et de ses sous-traitants ne saurait constituer, en aucune façon, un cas de force majeure ou d'imprévision permettant l'indemnisation du titulaire par l'organisme bénéficiaire.

ARTICLE 10 - MOYENS MATÉRIELS DU TITULAIRE

Le titulaire du marché fournit l'ensemble des produits et matériels nécessaires à la bonne exécution de l'ensemble des prestations de nettoyage prévues au marché. Ces produits et matériels doivent être conformes à l'ensemble des spécifications environnementales définies à l'article 5 ci-après.

Ainsi, le titulaire du marché doit mettre à la disposition de son personnel le matériel nécessaire et adapté à la bonne exécution des prestations demandées et ce dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité en vigueur.

Le Titulaire s'engagera à réaliser la vérification périodique de ses matériels conformément à la législation en vigueur.

Le Client se réserve 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 du Client.

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

ARTICLE 11 - SPÉCIFICATIONS ENVIRONNEMENTALES

Afin de répondre aux préoccupations environnementales, certains enjeux et objectifs environnementaux ont été identifiés pour ce marché. Ainsi, deux champs d'actions principaux permettent d'améliorer la qualité écologique d'une prestation de nettoyage des locaux :

L'utilisation de produits, consommables et matériels de qualité écologique ;

Les pratiques socio et écoresponsables de l'entreprise.

ARTICLE 12 - UTILISATION DE PRODUITS, CONSOMMABLES ET MATÉRIELS DE QUALITÉ ÉCOLOGIQUE

Au démarrage du marché et tout au long de l'exécution du marché, le pouvoir adjudicateur et/ou les organismes bénéficiaires peuvent vérifier que les produits utilisés par le titulaire sont conformes aux spécifications ci-après. Dans le cas contraire, les pénalités prévues au CCAP sont appliquées.

12.1 - PRODUITS DE QUALITÉ ÉCOLOGIQUE

Nettoyants universels et nettoyants pour sanitaires

Considérant qu'un écolabel constitue une reconnaissance officielle de la qualité écologique d'un produit, l'organisme bénéficiaire considère que la conformité d'un nettoyant universel et nettoyant pour sanitaires aux exigences d'un écolabel officiel ou équivalent atteste du caractère écoresponsable de ce produit.

Ainsi, les détergents destinés au nettoyage ordinaire des surfaces fixes (telles que sols, murs et plafonds) et les détergents destinés à l'enlèvement ordinaire de la saleté dans les blocs sanitaires, douches, toilettes, points cafétérias existants, bureaux, etc. doivent avoir des performances environnementales répondant aux exigences de l'écolabel européen « Nettoyants multi-usages ou sanitaires » ou équivalent.

Produits destinés à des applications spéciales, tels que les "produits à dosage automatique", les détartrants ou les désinfectants

Les produits destinés à des applications spéciales, tels que les « produits à dosage automatique », les détartrants ou les désinfectants ne doivent pas contenir des substances qualifiées par les phrases suivantes de risques dans leur composition commerciale :

- R4 2-R4 3 (substances sensibilisantes)
- R40 - R4 5-R46 - R4 9-R60 -R61 -R6 2-R6 3-R68 (CMR 1,2 et 3)
- R 54- RSS -R56- R57 - R58- R59 (dangers pour l'environnement) R39 (effets irréversibles)

Biodégradabilité des produits

Les produits de nettoyage doivent avoir un niveau de biodégradabilité aérobie des tensioactifs à 60% atteint en 28 jours (Test OCDE 311, test ISO 11734 ou test ECETOC n°28).

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.

Le produit prêt à l'emploi ne doit pas générer d'étiquetage de danger (toxique, nocif, dangereux pour l'environnement, corrosif, inflammable).

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 de l'accord-cadre 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 des instructions et préconisations afin d'éviter le surdosage des produits utilisés.

12.2 - CONSOMMABLES DE QUALITÉ ÉCOLOGIQUE

Le titulaire ne doit pas utiliser de lingettes jetables. Il doit privilégier l'usage de consommables réutilisables tels que les lavettes en microfibres.

12.3 - MATÉRIELS DE QUALITÉ ÉCOLOGIQUE

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.

ARTICLE 13 - PRATIQUES SOCIO ET ÉCO RESPONSABLES DE L'ENTREPRISE

13.1 - 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 site. En accord avec le représentant du Centre de Médecine Préventive 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.

13.2 - 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 et les bonnes postures, la 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 Centre de Médecine Préventive et les sites bénéficiaires se réservent la possibilité d'exiger les attestations de formations datées et signées des personnes affectées sur les sites.

En cas d'absence de production sous 5 jours, le représentant du Centre de Médecine Préventive convoquera le titulaire afin que celui-ci justifie la non-production.

Le Titulaire devra également fournir les plans de formation de son personnel. Les besoins en formation des agents de service, ainsi que la planification de celles-ci doivent être adaptés aux besoins et spécificités du Centre de Médecine Préventive.

Les frais de formation sont à la charge du Titulaire.

Annuellement, le Titulaire procédera à une évaluation professionnelle de son personnel.

L'ensemble des procédures proposées devra être décrite par le Titulaire dans le mémoire technique. Ces points pourront être vérifiés en cours de marché.

13.3 - ACHEMINEMENT DU PERSONNEL

Le Centre de Médecine Préventive est favorable à ce que le titulaire porte une attention particulière à la prise en compte de l'acheminement du personnel vers les sites d'intervention, en raison de la multitude de sites à prendre en charge, de l'isolement de certains d'entre eux, de leur absence ou mauvaise desserte par les transports en communs (fréquences, horaires, etc.). Cette prise en compte peut résulter de la politique de déplacement de l'entreprise.

13.4 - GESTIONS DES RESSOURCES

Le Centre de Médecine Préventive exige du prestataire que celui-ci sensibilise les agents affectés sur site aux pratiques qui limitent l'éclairage systématique de tous les locaux lors de la prestation et limitent les déperditions thermiques. En général, l'aération des locaux est à effectuer en fonction des conditions atmosphériques (en hiver ouverture des fenêtres seulement les 10 minutes nécessaires à l'aération des locaux, sauf prescriptions particulières).

Une attention particulière est également portée sur les consommations d'eau.

13.5 - GESTION DES DÉCHETS

Il est attendu du prestataire que la collecte des déchets se fasse dans des bacs, contenant spécifiques mis en place à cet effet, le cas échéant. Le prestataire s'assurera que ces déchets sont regroupés et évacués dans la zone de stockage dédiée (voir art 3.2.1 du CCTP).

ARTICLE 14 - CONTRÔLE DES PRESTATIONS ET SUIVIS

14.1 - ÉTAT DE PROPRETÉ AU DÉBUT DU MARCHÉ

Avant le début d'exécution des prestations ou au plus tard dans les quinze jours qui suivent, le titulaire prend contact avec le responsable du site pour établir un état des lieux contradictoire. Cet état de lieux porte sur la totalité ou sur une partie des locaux.

Cet état des lieux fait l'objet d'un procès-verbal signé par les deux parties. Le titulaire peut indiquer au responsable du site les actions correctrices dont il conseille la réalisation en supplément du forfait, pour mise en conformité du site.

A défaut de la réalisation de cet état des lieux, le site est réputé en bon état de propreté.

14.2 - AUTOCONTRÔLE

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.

La fréquence des contrôles internes doit être suffisante pour assurer sur l'ensemble des sites, le respect de l'obligation de résultat.

Chaque semestre, le titulaire fournit au responsable de site, les comptes rendus ou les relevés résultant de cet autocontrôle. Il doit les intégrer dans le dossier d'exploitation du site.

14.3 - LES CONTRÔLES CONTRADICTOIRES

Les contrôles qualité sont effectués contradictoirement entre l'organisme bénéficiaire et le 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 différents types de contrôles sont :

- les contrôles programmés
- les contrôles inopinés.

14.4 - CONTRÔLES PROGRAMMÉS

Les contrôles ont pour objet de vérifier que le niveau de qualité est conforme à celui attendu. Le contrôle programmé peut être mensuel, trimestriel ou semestriel, à la libre appréciation du référent et responsable du site, à tout moment de l'exécution du marché, la fréquence de ces contrôles pourra être modifiée par le référent.

En cas de dégradation de la prestation, il sera opéré un contrôle bimensuel, jusqu'à retour au niveau de qualité requis.

L'absence du titulaire n'est pas un motif de report ou d'annulation du contrôle dans la mesure où il a été prévenu de la date et de l'heure dudit contrôle dans le délai contractuel. En l'absence du titulaire les résultats du contrôle lui seront transmis.

Dans tous les cas, les opérations de vérification ont lieu après l'intervention du personnel de nettoyage. Ces contrôles doivent constituer l'occasion d'un dialogue à propos de la qualité de la prestation effectuée et de son amélioration.

Sans préjudice de l'application des pénalités, tout contrôle qualité négatif doit obligatoirement faire l'objet de propositions par le titulaire d'actions correctrices et doit être suivi d'un nouveau contrôle portant sur les mêmes points de contrôle jusqu'au constat d'une situation conforme.

14.5 - CONTRÔLES INOPINÉS

Ils ont pour objet de réagir à une dégradation manifeste de la qualité des prestations ne correspondant pas à l'obligation de résultat.

La date, l'heure, les zones sont choisies par l'organisme bénéficiaire.

Dans le cas des contrôles inopinés, le titulaire est convoqué pour constat avec douze heures de préavis par tout moyen (tel, fax, mail etc....).

Le résultat du contrôle inopiné traduisant une situation très dégradée est transmis au titulaire pour déclenchement d'actions correctrices immédiates. Sans préjudice de l'application des pénalités, des contrôles contradictoires doivent être programmés indépendamment de la fréquence minimale contractuelle, jusqu'au constat d'une situation conforme.

Le nombre de contrôles inopinés mensuels n'est pas limité.

14.6 - FICHE DE CONTRÔLE

Le soumissionnaire devra proposer, dans son offre, un exemplaire de la fiche de contrôle utilisée.

Les modalités du contrôle sont les suivantes :

Il s'agit d'un contrôle visuel : chaque point de contrôle donne lieu à une note : note 4 = très bon, note 3 = bon, note 2 = moyen, note 0 = mauvais

Le contrôle peut être effectué dans toutes les zones (« circulations, halls, ascenseurs et escaliers », « bureaux et banques d'accueil », « salles de réunion », « espaces détente », « sanitaires », « abords extérieurs », « espaces spécifiques », « surfaces vitrées » etc.) avec un **nombre minimum de 2 zones à contrôler, sans obligatoirement contrôler l'ensemble des zones**

Le contrôle doit porter sur un **échantillon** de la zone et non sur la totalité des superficies de la zone

L'échantillon de la zone peut être différent à chaque contrôle.

À l'intérieur d'une zone, toutes les prestations ne font pas obligatoirement l'objet d'un contrôle. Dans ce cas, la ligne concernée est neutralisée (aucune note).

La notation du point de contrôle porte sur le **résultat** de la prestation : état de propreté des sols suite à lavage, absence de traces sur les miroirs, etc...

En cas de mauvais résultat dû à l'inexécution répétée d'une prestation, la note attribuée à la prestation est égale à zéro.

Chaque résultat est porté sur la fiche afin de déterminer le pourcentage de qualité atteint lors du contrôle. **Si un contrôle contradictoire fait apparaître un résultat inférieur au seuil d'acceptabilité de 75%, des réfections sont appliquées selon les modalités précisées à l'article 30 du CCAG.**

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

La fiche doit être renseignée par le représentant du Centre de Médecine Préventive et le titulaire, à la fin de chaque contrôle. Chaque partie a la possibilité d'y porter des observations.

14.7 - SUIVI QUOTIDIEN SUR SITE

Le suivi quotidien sur site est formalisé par un cahier de liaison (ou autre dispositif informatisé proposé par le titulaire) broché et paginé, mis à disposition du responsable de site et du titulaire.

Le responsable de site :

- vérifie que les prestations courantes et les prestations périodiques ont été réalisées conformément au cahier des charges
- note les dysfonctionnements relevés sur le site tant en matière de qualité de service qu'en termes de fourniture et mise en place des consommables sanitaires

Le titulaire :

- note les dysfonctionnements relevés sur le site
- note les actions curatives mises en place pour remédier aux dysfonctionnements signalés par le responsable de site .

Les agents chargés du nettoyage ainsi que le représentant du prestataire doivent viser le cahier de liaison (date, heure et signature) à chacun de leurs passages.

Lorsqu'un dysfonctionnement sur la qualité de service est signalé par le responsable de site, le titulaire doit y remédier dans le délai auquel il s'est engagé dans son mémoire technique.

En toute hypothèse le titulaire remédie au dysfonctionnement dans un délai maximal de 7 jours calendaires.

14.8 - REPORTING

Afin de s'engager dans une démarche d'amélioration de la qualité, différents niveaux de communication seront établis avec le Titulaire.

14.9 - RAPPORT D'ACTIVITÉ TRIMESTRIEL

Le Titulaire devra fournir un rapport d'activité trimestriel. Ce rapport comportera :

- la liste du personnel sur site
- les événementiels et/ou anomalies survenus au cours du mois (impact sur le Titulaire)
- la liste des produits utilisés sur le site avec une mise à jour si nécessaire des fiches de données sécurité
- la liste des zones contrôlées et les dates de l'évaluation
- les grilles des évaluations des zones
- la liste des actions correctives à mener, immédiates ou planifiées
- les plannings d'exécution réels
- autres : échéancier des formations du personnel...

En cas de difficultés contractuelles particulières rencontrées, le Centre de Médecine Préventive pourra demander la tenue d'une réunion avec le prestataire. Il sera fait état, au cours de ces réunions des moyens permettant d'améliorer les aspects :

- qualitatifs
- organisationnels
- sociaux
- sécuritaires
- environnementaux.

Le Candidat,
Signature et cachet de l'entreprise,
Précédés de la mention
« Lu et approuvé sans réserve ou
modification »
Préventive

Dressé par le responsable du marché,
A Vandœuvre-lès-Nancy, le 25 février 2025

L'Union de caisses – Centre de Médecine

La personne représentant le pouvoir adjudicateur,
Pour le Directeur,
Christian PALLAS
Le Directeur Adjoint,
Rémy BRUNCK

