



CCI AIX MARSEILLE  
PROVENCE

**MARCHE PUBLIC DE FOURNITURES COURANTES ET SERVICES**

**Groupement de commandes**

**Prestation de nettoyage des locaux, gestion des déchets et  
services associées**

**N° 25-M-S3Y-019**

**Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)**

Coordonnateur du groupement de commandes

***Chambre de Commerce et d'Industrie métropolitaine Aix-Marseille-Provence***

Palais de la Bourse

9 La Canebière

CS21856

13221 MARSEILLE Cedex 01

## SOMMAIRE

<b>I. PRESCRIPTIONS GENERALES.....</b>	<b>3</b>
1. Objet du marché.....	3
2. Périmètre du marché / allotissement / Tranche .....	3
3. Références normatives .....	4
4. Documents applicables .....	5
<b>II. PRESCRIPTIONS D'ORGANISATION RELATIVES AU GROUPEMENT .....</b>	<b>5</b>
5. Mise à disposition de locaux .....	5
6. Mise à disposition des fluides et énergie.....	5
7. Mise à disposition d'équipements .....	6
8. Plages horaires d'intervention du Titulaire.....	6
9. Modalités d'accès .....	6
10. Gestion des déchets.....	7
11. Sécurité.....	7
<b>III. PRESCRIPTIONS D'ORGANISATION RELATIVES AU TITULAIRE.....</b>	<b>9</b>
12. Objectif du marché .....	9
13. Interface Le Groupement / Titulaire .....	9
14. Technique .....	11
15. Ressources humaines.....	13
<b>IV. PRESCRIPTIONS DES PRESTATIONS DE NETTOYAGE.....</b>	<b>16</b>
16. Entretien courant .....	16
17. Entretien particulier.....	17
18. Prestations associées .....	18
19. Modalités de suivi de la qualité .....	19
<b>V. PRESTATIONS A LA DEMANDE .....</b>	<b>21</b>
20. Détails des prestations.....	22
<b>VI. PRESCRIPTIONS RSE ET DEVELOPPEMENT DURABLE .....</b>	<b>22</b>
<b>VII. EVOLUTION DU PERIMETRE .....</b>	<b>23</b>

## **I. PRESCRIPTIONS GENERALES**

### **1. Objet du marché**

Le présent cahier des clauses techniques particulières a pour objet de définir et préciser les spécifications relatives aux prestations de nettoyage pour les bâtiments du Groupement :

- **CCIAMP**
- **SASU LES ESCAMPONS**
- **SCI BASTIDE GRAND PRE**
- **SA ESCM**
- **SASU ANSE DE LA RESERVE**
- **CCI REGION PACA**

Le Titulaire assure, sous sa seule et entière responsabilité, la totalité des tâches induites par ce type de prestation, à savoir :

- Le maintien de la propreté des locaux mis à disposition des usagers et des visiteurs
- Le respect de la réglementation
- Le respect des exigences du Groupement

Les prestations de nettoyage sont divisées en 4 catégories :

- Prestation d'entretien courant
- Prestations particulières
  - Permanence
  - Nettoyage de la vitrerie
  - Gestion des déchets
- Prestations associées
  - Mise en place et gestion des appareils et consommables sanitaires
- Prestations à la demande

### **2. Périmètre du marché / allotissement / Tranche**

L'ensemble des prestations de nettoyage constitue un lot unique et 19 sites :

- **CCI métropole Aix Marseille Provence (CCIAMP)**
  - **Palais de la Bourse** – 9, La Canebière – 13001 Marseille
  - **CMCI** – 2, rue Henri Barbusse – 13001 Marseille
  - **Vaufrèges** – 11, avenue de Luminy – 13009 Marseille
  - **Martigues** – 3, avenue José Nobré – Zone Ecopolis Sud – 13501 Martigues Cedex
  - **Espace Forbin** – 7, place John Rewald – 13100 Aix-en-Provence
  - **Gambetta** – 11, cours Gambetta – 13100 Aix-en-Provence
  - **Luminy ILE** - 163 Avenue de Luminy – Marseille
  - **Fortia / Legs Dufay** - 19 Rue fortia – Marseille
  - **Centre de vie l'Anjoly** - 98 avenue de l'Europe – Vitrolles
  - **Athèlia II** - ZAC Athelia II 219 Avenue du Serpolet – La Ciotat
  - **Aubagne** - 248, avenue des Paluds Centre Agora Bat A ZI les Paluds – Aubagne
  - **Immeuble De Gaulle** – 1 place du Général De Gaulle – 13 001 Marseille
  - **Grand Pré bureaux** - 117-119 Ancien Chemin de Cassis – 13009 Marseille
  - **Grand Pré bastide** - 117-119 Ancien Chemin de Cassis – 13009 Marseille

- **SASU LES ESCAMPONS**
  - **Castellane** – 1, rue Saint Sébastien – 13006 Marseille
- **SCI BASTIDE GRAND PRE**
  - **Grand Pré logement** - 117-119 Ancien Chemin de Cassis – 13009 Marseille
- **SASU ANSE DE LA RESERVE**
  - **Anse de la réserve** – 34 bd Charles Livon - 13007 Marseille
- **CCI REGION PACA**
  - **CCIR PACA** - 8 rue Neuve Saint Martin – 13221 Marseille
- **SA ESCM**
  - **Sainte-Victoire (uniquement bât. Océanie et Asie)** - 35 rue Sainte Victoire – 13006 Marseille

Le détail des surfaces se trouve dans le document applicable « **25-M-S3Y-019 DA 1\_Fiches à renseigner Propreté Sites** » du marché.

Cet accord-cadre est fractionné en **tranches fermes et optionnelles pour uniquement la CCIAMP et la SA ESCM.**

<b>SASU LES ESCAMPONS</b>	
Tranche ferme (TF)	<b>Castellane</b>
Tranche optionnelle 1 (TO 1)	<b>Sainte-Victoire (uniquement bât. Océanie et Asie) – SA ESCM</b>
<b>SCI BASTIDE GRAND PRE</b>	
Tranche ferme (TF)	<b>Grand Pré logement</b>
Tranche optionnelle 2 (TO 2)	<b>Grand Pré bureaux</b>
Tranche optionnelle 2 (TO 3)	<b>Grand Pré bastide</b>

### 3. Références normatives

Les références normatives applicables au marché sont les suivantes :

<b>NF X 50-790</b>	Activités de service de nettoyage industriel - Lexique de la propreté (décembre 1995)
<b>NF X 50-791</b>	Activités de service de nettoyage industriel - Aide à l'élaboration d'un cahier des charges techniques pour une prestation de propreté (septembre 2006)

#### 4. Documents applicables

Le tableau ci-après présente les annexes au CCTP applicables pour ce présent marché comportant les éléments suivants :

- 25-M-S3Y-019 – DA 1\_Fiches à renseigner Propreté sites

Onglet 1 – Moyens humains
Onglet 2 – Cadence travail
Onglet 3 – Liste des produits
Onglet 4 – Qualifications du personnel
Onglet 5 - Dotation Matériels
Onglet 6 – Compte d'exploitation

- 25-M-S3Y-019 – DA 2\_Fiches signalétiques sites
- 25-M-S3Y-019 – DA 3\_Fréquentiel
- 25-M-S3Y-019 – DA 4\_Reprise du personnel

## II. PRESCRIPTIONS D'ORGANISATION RELATIVES AU GROUPEMENT

#### 5. Mise à disposition de locaux

##### 5.1 Locaux de stockage des petits matériels et des consommables

Des locaux de stockage des petits matériels et des consommables sont mis à la disposition du Titulaire. Les locaux de stockage doivent être entretenus par le Titulaire.

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

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

Il est interdit d'utiliser tout autre local.

##### 5.2 Locaux de stationnement et de charge pour les machines à batteries

Le Titulaire doit placer les machines à batteries dans les locaux de stationnement et de charge prévu à cet effet.

La liste des locaux est communiquée au Titulaire en début de marché.

##### 5.3 Locaux sanitaires

Des sanitaires sont mis à la disposition du Titulaire.

Il est interdit d'entreposer des produits ou matériels dans ces locaux.

#### 6. Mise à disposition des fluides et énergie

Les fournitures d'énergie électrique et d'eau nécessaires à l'exécution proprement dite des prestations

sont assurées, dans la mesure des moyens techniques, gratuitement par le Titulaire.

Le choix des lieux de branchement des appareils électriques est à valider avec le Titulaire.

Les appareils du type monobrosse ou autres demandant une puissance spécifique ne doivent pas être branchés sur des prises ne supportant pas cette puissance (l'ampérage et l'intensité des prises nécessaires au fonctionnement des appareils électriques doivent être validés par le service technique du Titulaire).

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

Le Titulaire s'engage à ne faire aucune modification technique sur les installations ou aménagements existants des locaux visés par le présent marché. Toutefois, le Titulaire peut faire la demande de modification technique auprès du Groupement qui étudiera la demande.

Il est formellement interdit de raccorder le matériel électrique portatif sur les prises de courant 220 Volt destinées exclusivement au raccordement d'appareils ou informatiques.

Tout dommage causé aux installations électriques par l'utilisation de matériel non conforme aux règles de sécurité est imputé au Titulaire.

Il appartient au Titulaire de notifier à son personnel que l'usage du matériel et des équipements des locaux (notamment des appareils téléphoniques (sauf en cas d'urgence vitale) et des machines à photocopier) lui est absolument interdit.

## **7. Mise à disposition d'équipements**

Aucun équipement ne sont mis à disposition du Titulaire dans le cadre du marché.

## **8. Plages horaires d'intervention du Titulaire**

Le Titulaire peut intervenir durant les plages horaires suivantes :

- Du lundi au vendredi de 6h00 à 21h00

Les plages horaires sont définies sur chaque site, en accord avec le représentant du Groupement. Le Groupement est disposé à accompagner la mise en place du travail en journée.

Le Titulaire peut intervenir le samedi pour la réalisation des prestations spécifiques.

## **9. Modalités d'accès**

Le Groupement remet au Titulaire, contre un récépissé, les clés et/ou badges d'accès des bâtiments concernés par ce marché.

Le Groupement attire tout particulièrement l'attention du Titulaire sur « les pertes ou vols de clés et/ou badges » qui implique le remplacement de toutes les serrures et de leurs clés selon l'organigramme du bâtiment, le coût de la fourniture et de la main d'œuvre de ce remplacement est à la charge du Titulaire.

Le Titulaire doit également se conformer aux consignes qui lui sont données dans le cadre du plan Vigipirate.

## 10. Gestion des déchets

Le Prestataire assurera la gestion des déchets, de la mise à disposition du matériel au traitement hors site des déchets, du lundi au vendredi, suivant le type de déchets.

Il est demandé au PRESTATAIRE de soumettre des propositions en matière d'apport volontaire, afin de mettre en place un process de tri-sélectif (organisationnel, matériel, ergonomique) et d'être en mesure d'évaluer les gains économiques et qualitatifs pouvant ainsi être espérés par le CLIENT.

En complément, le Prestataire proposera des campagnes de sensibilisations et divers moyens de communication auprès des collaborateurs Prestataire et Client sur les gestes de tri-sélectif et sur les cycles de vie des déchets.

La gestion des déchets inclut :

- La mise à disposition du matériel adéquate (bacs, racks, etc.)
- L'entretien, la maintenance du matériel
- La collecte
- Le transport
- Le traitement des déchets hors site selon la réglementation applicable.
- Transmission du reporting mensuel

Le prestataire devra assurer la gestion des déchets in situ, du tri au traitement

- Le tri-sélectif des déchets en fonction de leur nature.
- Le cassage des cartons
- L'acheminement des déchets vers les bacs (ne pas monter les bacs dans les étages)
- La collecte et le traitement des déchets

### 10.1 Nature des déchets solides à collecter

La collecte des déchets issue de l'activité du Groupement (DIB/Carton/Emballage) est à la charge du Titulaire.

Le Titulaire s'engage à l'utilisation des sacs à déchets de nature, de contenance et de couleur en corrélation avec l'évolution de la démarche environnementale du Groupement.

### 10.2 Modalités d'évacuation des déchets solides

Aucun dépôt de sac déchets au sol n'est toléré sur les bâtiments.

Les déchets émanant de l'activité normale des locaux, doivent être éliminés sans délai des lieux d'exécution des prestations intéressées et au plus tard à la fin de chaque vacation.

### 10.3 Déchets liquides

Le Titulaire doit, dans la mesure du possible, utiliser les vidoirs ou, à défaut, uniquement les cuvettes WC (interdiction d'utiliser les lave-mains et les douches). Il doit éviter toute obstruction ou dégradation des canalisations d'évacuation et des siphons de sols.

## 11. Sécurité

### 11.1 Plan de prévention

Le Groupement doit :

- Assurer la coordination générale des mesures de prévention qu'il prend et de celles que prennent l'ensemble des entreprises intervenantes sur le site
- Déterminer le secteur d'intervention
- Matérialiser les zones de danger

- Indiquer les voies de circulations du personnel et des engins
- Indiquer les voies d'accès du personnel extérieur aux sanitaires, vestiaires, locaux de restauration
- Communiquer les consignes de sécurité applicables

Durant l'exécution des prestations

Le Groupement doit :

- S'assurer du respect des mesures décidées et coordonne les nouvelles mesures si nécessaire
- Prévoit des réunions et des inspections périodiques (article R 4513-1 du Code du Travail) Ces réunions ont lieu au moins une fois tous les trois mois lorsque les travaux prévus nécessitent plus de 90.000 heures sur 12 mois (article R4513-5 du Code du Travail), sinon une fois par an.
- S'assurer que le Titulaire forme les nouveaux salariés lors de l'affectation (article R 4513-7)
- Mettre à disposition des installations sanitaires, vestiaires et locaux de restauration à la disposition des salariés de l'entreprise intervenante, les charges étant réparties entre les différentes entreprises (article R 4513-8 du Code du Travail)

Obligations communes (Groupement – Titulaire)

Une inspection commune est à organiser avant le démarrage des travaux afin de connaître les installations et les matériels mis en place (R4512-2 du Code du Travail). Le but de cette inspection est d'analyser les risques d'interférence entre activités, matériels et installations. Il s'agit d'un échange d'informations sur la prévention. Un plan de prévention est élaboré dans 2 cas :

- Travaux d'une durée totale d'au moins 400 heures sur 12 mois
- Dans le cas d'exécution de travaux dangereux (arrêté du 19 mars 1993 fixant, en application de l'article R. 237-8 du code du travail, la liste des travaux dangereux pour lesquels il est établi par écrit un plan de prévention)

Le plan de prévention est rédigé conjointement entre le Groupement et le Titulaire. Ce document doit contenir à minima :

- Le cas échéant, le nom des entreprises sous-traitantes intervenant pour le Titulaire. Le responsable de chaque sous-traitant est convoqué à la réunion du plan de prévention du Titulaire, un avenant spécifique à chacun des sous-traitants est établi, mentionnant les mesures communes.
- La définition des phases d'activités dangereuses, les moyens de prévention spécifiques
- L'adaptation des matériels, des installations et des dispositifs à la nature des opérations à effectuer
- Les instructions à transmettre aux salariés du Titulaire
- L'organisation mise en place pour assurer les premiers secours, le descriptif du dispositif mis en place par le Titulaire
- Les conditions de participation des agents du Titulaire pour assurer la coordination nécessaire au maintien de la sécurité.
- Les procès-verbaux de vérification des moyens matériels éventuels mis à disposition par le Groupement.

Le Titulaire vérifie que le plan de prévention correspond, en permanence, aux travaux à réaliser et à leurs conditions d'exécution.

Le Titulaire doit prendre toutes les mesures de sécurité pour la protection du personnel et des biens du Groupement. Pour les travaux « dangereux » exceptionnels, le Titulaire doit également établir un permis



d'intervention au cas par cas.

En cas de sous-traitance, le Titulaire demeure personnellement responsable du respect de toutes les obligations résultant du marché.

En cas de non-respect de ces clauses, le Groupement mettra le Titulaire en demeure d'agir auprès de son personnel afin d'éviter tout risque et/ou arrêt immédiat de la prestation.

Le non-respect de cette obligation entraîne après mise en demeure, la résiliation du marché aux torts exclusifs du Titulaire.

#### 11.2 Procès-verbaux de vérification

Le groupement tient à disposition du Titulaire, sur demande, le ou les procès-verbaux de vérification des installations électriques permanentes, des lignes de vie/points d'ancrage et des diagnostics amiante.

### III. PRESCRIPTIONS D'ORGANISATION RELATIVES AU TITULAIRE

#### 12. Objectif du marché

Les prestations de nettoyage doivent répondre aux critères suivants :

- La qualité de service : niveau de propreté attendu, protocoles, management ...
- Les caractéristiques environnementales : choix des matériels et des produits...
- La démarche RSE : formation, insertion...

#### 13. Interface Le Groupement / Titulaire

##### 13.1 Etat des lieux

Le Titulaire déclare parfaitement connaître la constitution des locaux et la consistance des matériels et équipements dont il assure le nettoyage, ainsi que les règles de sécurité et règlements applicables en pareille matière.

Dès le démarrage du marché, le Titulaire communique le planning des visites qu'il effectuera dans le premier mois suivant la prise en charge de ses fonctions, le Groupement pouvant participer à ces visites.

Le procès-verbal des observations sur l'état des lieux et des matériels ou équipements est établi par le Titulaire et transmis au Groupement pour validation ou rejet.

Passé ce délai d'un mois, seules les réserves indiquées au procès-verbal seront prises en compte.

Le Titulaire s'engage à laisser en fin d'exécution du marché, les matériels et locaux en état normal de propreté et d'hygiène.

##### 13.2 Outils de communication

Le Titulaire doit mettre en place les outils de communication suivants.

Type d'outils de communication	Modalités d'utilisation
<b>Téléphone portable et ordinateur portable</b> pour l'encadrement hors site, Responsable du site non-œuvrant. <b>Espace La CCIAMP Digital</b> (via internet par exemple) <b>Outil Digital de suivi</b> , de présence/ de passages	Selon l'organisation proposée par le Titulaire, responsables joignables 5 jours sur 7, aux heures ouvrables pour engager des opérations correctives.

### 13.3 Structure organisationnelle

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

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

Seules les personnes désignées par le Titulaire sont autorisées à réaliser les prestations de mise en propreté des locaux qui font l'objet du marché.

Conformément à l'article D.8254-2 du code du travail, le Titulaire remet au Groupement, avant tout début d'exécution, la liste nominative des salariés étrangers soumis à l'autorisation de travail prévue à l'article L.5221-2 et affectés à la réalisation des prestations.

- Chaîne hiérarchique
  - Responsable de marché

Le Titulaire prévoit un responsable unique chargé de l'encadrement du personnel. Ce responsable est également tenu d'assurer des visites régulières et de remédier immédiatement aux dysfonctionnements qu'il est amené à constater.

- Encadrement intermédiaire

Le Titulaire peut prévoir un encadrement intermédiaire (œuvrant ou non-œuvrant).

- Rôle fonctionnel / responsable de marché

Ce responsable doit 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 Groupement (règlement intérieur...),
- La liaison avec le Groupement,
- La gestion et le suivi des bons de commande,
- Le suivi de la facturation (avoir, réfections et pénalités).

Lors de ses visites sur sites, il devra justifier sa présence, par tout moyen défini dans son offre technique.

- Rôle fonctionnel / encadrement intermédiaire

Cet encadrement doit avoir les compétences pour assurer :

- La surveillance et de l'exécution du travail,
- Les délais de réalisation,
- La coordination du travail des agents de service,
- La liaison quotidienne avec le Groupement,
- La formation des agents de service,
- Le contrôle du travail et/ou la vérification de la qualité,
- La discipline,
- La sécurité du personnel et des biens,

Lors de ses visites sur sites, il devra justifier sa présence, par tout moyen défini dans son offre technique.

Dans l'hypothèse où ces responsables ne rempliraient pas leurs missions conformément au présent CCTP, le Groupement se réserve le droit de demander au Titulaire de changer de responsable. Cette demande est motivée et adressée par mail simple au Titulaire du marché.

Le Titulaire peut, à sa seule initiative, renouveler le personnel, sous réserve que ce dernier, ait les mêmes compétences et soit formé. Il doit en informer le Groupement.

#### 13.4 Reporting / Suivi qualitatif & quantitatif

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

- Suivi régulier des prestations

Le Groupement désigne au Titulaire, au démarrage du marché, ses représentants pour le suivi de ce marché. Ceux-ci centralisent les informations et remarques des usagers des locaux, et eux seuls sont habilités à prendre contact avec le Titulaire concernant l'application technique et organisationnelle du marché.

- Rapport d'activité mensuel

Le Titulaire doit fournir un rapport d'activité mensuel, de manière dématérialisé (via l'espace Titulaire).

Ce rapport comportera :

- La liste du personnel sur site
- Les événements 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
- La liste des actions correctives à mener, immédiates ou planifiées
- Les plannings d'exécution réels
- Le suivi et la traçabilité du traitement des déchets
- Autres : échéancier des formations du personnel...

- Réunion mensuelle

Afin d'analyser régulièrement la qualité des prestations réalisées et de mesurer la progression du TITULAIRE en termes de résultats, le TITULAIRE tient tous les mois une revue de contrat à laquelle le TITULAIRE est tenu de participer.

Ces revues ont pour objet systématique :

- L'analyse des résultats des contrôles contradictoires et des autocontrôles
- Le suivi des actions préventives et correctives.
- Le suivi de l'efficacité des actions correctives
- Le suivi des signalements
- Le suivi des indicateurs de performances (délais, nombre de réclamations ...)
- La liste du personnel et l'évolution des effectifs et remplacements (plan de productivité).
- La liste des produits et des matériels
- La mise à jour des dossiers techniques du site
- L'évolution du Plan Assurance Qualité

### 14. Technique

#### 14.1 Matériels

Le Titulaire s'engage à mettre en place en temps voulu, le matériel nécessaire à la bonne exécution du marché. Ces matériels doivent être adaptés pour la réalisation de l'entretien et à la configuration des locaux.

Les matériels de nettoyage doivent être mis à disposition des agents en nombre suffisant et en parfait état de propreté afin d'assurer la prestation demandée. Ces matériels doivent être dimensionnés eu égard au travail à effectuer. Ces matériels doivent également être en parfait état d'utilisation et conforme à la législation en vigueur.

A ce titre, le Titulaire doit présenter les matériels sur simple demande verbale de la CCIAMP, pour vérification de conformité avec les normes et règlements de sécurité.

Tout matériel défectueux doit être mis hors service et remplacé par le Titulaire à ses frais.

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

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

Il est entendu que le Titulaire prend 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 Groupement.

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

Il est à noter que les opérations de balayage à sec et de lavage manuel à la serpillière traditionnelle sont absolument interdites dans l'ensemble des intérieurs des bâtiments.

#### 14.2 Produits et consommables

Le Titulaire s'engage à mettre en place et utiliser les produits et consommables nécessaires à l'exécution du marché.

Le Titulaire doit fournir, dans un délai de quinze jours suite au démarrage du marché, la liste complète des produits proposés pour l'exécution des prestations, ainsi que les fiches de données de sécurité.

Par ailleurs, le Titulaire du marché s'engage au suivi de l'évolution des réglementations et à adapter les produits et consommables qu'il utilise en fonction de ces évolutions. Il s'engage également à ne pas utiliser de produits cancérigènes et mutagènes pour la reproduction (CMR).

La liste est mise à jour à chaque changement.

Le Groupement se réserve le droit :

- De faire procéder à des analyses sur des échantillons prélevés au moment de l'emploi.
- D'interdire l'usage des produits non conformes à la réglementation ou ceux dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations, ou de compromettre la sécurité des usagers. Ainsi, l'utilisation de l'eau de javel est strictement interdite pour les prestations de mise en propreté des sites. Elle peut toutefois être utilisée, en interne, pour l'entretien des matériels et consommables.
- D'imposer l'utilisation d'un produit ou d'un type de produit pour une prestation donnée. Tout produit rebuté doit être retiré et remplacé par le Titulaire à ses frais

#### 14.3 Documents d'exploitation sur site

Afin de s'assurer du suivi de la prestation, le Titulaire doit établir pour chaque site un dossier d'exploitation comprenant à minima :

- La liste du personnel œuvrant et non œuvrant,
- Les plannings d'exécution prévisionnels des prestations,

- L'organisation proposée comprenant :
  - Des fiches ou plans de poste,
  - Des fiches méthode,
- La liste des matériels,
- La liste des produits (avec FDS/FT).

L'ensemble des documents doit être à disposition des équipes d'intervention et accessible par le Groupement. Ces documents devront être continuellement mis à jour.

#### 14.4 Documents d'exploitation sur plateforme dématérialisée

Le Titulaire doit mettre à disposition du Groupement une plateforme dématérialisée sur laquelle il joint les éléments suivants :

- L'organigramme de sa structure adapté au marché (avec la gestion des absences et congés),
- La liste du personnel œuvrant et non œuvrant,
- Les plannings d'exécution prévisionnels des prestations,
- L'organisation proposée comprenant :
  - Des fiches ou plans de poste,
  - Des fiches méthode,
- Les habilitations, les formations,
- La liste des matériels,
- La liste des produits (avec FDS/FT),
- Les contrôles internes avec actions correctrices éventuelles.

Ces documents devront être continuellement mis à jour.

### 15. Ressources humaines

#### 15.1 Formation

A la prise du marché, le Titulaire établit une évaluation des compétences du personnel et transmet au Groupement.

Il réalise alors à ses frais des formations permettant de professionnaliser son personnel aux procédés mis en place, à l'utilisation des protections individuelles, aux risques figurant sur le plan de prévention.

Le Titulaire doit fournir les plans de formation de son personnel sur site au Groupement. Les besoins en formation des agents de service, ainsi que la planification de celles-ci doivent être adaptés aux besoins et spécificités du Groupement.

Le Titulaire doit communiquer la traçabilité de la participation nominative de son personnel au Groupement. Les frais de formation sont à la charge du Titulaire.

Annuellement, le Titulaire procède à une évaluation professionnelle de son personnel. L'ensemble des procédures proposées doit être décrite par le Titulaire dans l'offre technique.

#### 15.2 Sécurité

- Formation

Le Titulaire s'engage à former son personnel à la sécurité au regard des dangers et recommandations du plan de prévention, à respecter l'ensemble des obligations légales et réglementaires en la matière et à suivre un indicateur spécifique lié aux accidents de travail.

- Vêtements de travail

Le Titulaire s'engage à fournir et à faire porter par son personnel, y compris le personnel d'encadrement, une tenue vestimentaire identifiable (logo du Titulaire) et propre en adéquation avec l'activité d'entretien propreté, ainsi qu'un badge spécifiant leur identité (Nom prénom) leur fonction, et permettant leur identification. La fourniture et le nettoyage des tenues vestimentaires des agents de service sont à la charge du Titulaire.

Aucun agent n'est admis s'il n'est pas revêtu de son vêtement de travail ou s'il est démunie de son badge.

- Equipements de protection individuelle (EPI)

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

- Aptitudes / habilitations

Le Titulaire s'engage à ce que son personnel soit habilité pour la pratique professionnelle d'opérations spécifiques à son activité et à communiquer, au Titulaire, les différentes procédures d'habilitation.

Exemples d'activités à risques, pour ce contrat :

Activités à risques	Aptitudes ou Habilitations
Travaux en hauteur	Aptitude médicale de travail en hauteur en cours de validité
Nettoyage à l'aide de plates-formes élévatrices mobiles de personnel	Certificat d'aptitude à la conduite en sécurité C.A.C.E.S. en cours de validité

- Mesures de sécurité

Le Titulaire tient à la disposition du Groupement, et sur simple demande écrite :

- Les fiches de mise en sécurité pour les opérations spécifiques, reprenant les dispositions préalables à l'exécution de l'opération et les mesures de prévention pendant l'exécution de l'opération. (Ex : Procédure de mise en sécurité pour les opérations de décapage des sols...)
- Le tableau de présence quotidien du personnel Titulaire et celui des remplaçants
- Le nombre d'heures annuelles des prestations
- Les effectifs affectés à chaque bâtiment
- Le nom du ou des responsables

Le Titulaire prend à ses frais et sous sa responsabilité toutes les dispositions utiles pour garantir la protection des usagers (utilisateurs des locaux du Groupement, visiteurs...) et l'environnement de son personnel.

Ainsi, chaque fois que cela est nécessaire, le Titulaire doit, à ses frais et après approbation du Groupement placer des barrages ou déviations par des panneaux signalétiques et prendre toutes dispositions pour assurer la signalisation et prévenir les divers usagers de la présence de zones interdites.

- Risques sanitaires et toxicologiques

Le Titulaire s'engage à prévenir les risques sanitaires et toxicologiques (ex : épidémie, risques liés à l'amiante...) de son personnel sur les bâtiments.

- Travaux en hauteur

En cas d'accident corporel ou matériel causé par la chute d'outillage ou de corps divers, le Titulaire en est tenu entièrement responsable.

Le Titulaire doit obligatoirement baliser la zone présentant un risque au personnel circulant à proximité des prestations et protéger efficacement les installations vulnérables.

Pour les travaux en hauteur, le Titulaire doit vérifier que les moyens d'interventions (échelles, échafaudage, nacelle etc.) employés n'interfèrent pas avec le champ de déplacement des équipements

du Groupement.

Les travaux à hauteur doivent s'effectuer de telle manière qu'ils ne mettent pas en cause la sécurité ou les conditions de travail du personnel travaillant aux postes voisins ou circulant à proximité.

- Intervention sur la voie publique

Selon les modalités d'intervention retenues par le Titulaire, les prestations peuvent nécessiter la mise en œuvre d'équipements sur la voie publique.

Dans ce cas, les demandes d'autorisation de projet d'emprise de chantier, sur la voie publique pour des occupations temporaires permettant la réalisation d'un chantier hors voie publique, doivent être réalisées auprès des services communaux compétents.

### 15.3 Continuité de l'activité

Le Titulaire doit assurer de la continuité de son activité quelles qu'en soient les causes.

- Absences programmées / absences inopinées

Le Titulaire doit préciser sa gestion de remplacement du personnel afin d'assurer la continuité des prestations sur les différents bâtiments.

- Evènements exceptionnels

Dans le cas d'évènements exceptionnels, le Titulaire doit s'adapter au Plan de Continuité d'Activité (PCA) du Groupement et garantir la continuité de service en respectant les obligations du Groupement.

Le Titulaire doit fournir son PCA dans un délai de 8 jours adapté en fonction des obligations du Groupement et proposer un plan économique.

### 15.4 Comportement du personnel

Le personnel du Titulaire fait preuve à tout instant d'un comportement exempt de tout reproche vis-à-vis des tiers. Le personnel du Titulaire présente toutes les qualités de bonne tenue, de sobriété et de discrétion. Le personnel du Titulaire est à jour de ses papiers d'identité ainsi que d'un casier judiciaire vierge.

Le Titulaire fait respecter à son personnel et ses préposés les interdictions énumérées ci-après :

- Interdiction d'utiliser à des fins personnelles, sans accord préalable du pouvoir adjudicateur, les divers moyens mis à leur disposition ou auxquels ils ont accès ; en particulier : usage des téléphones (sauf urgence), des télécopieurs, des photocopieurs, des matériels informatiques (notamment les ordinateurs et leurs périphériques) ainsi que tous les consommables de bureau (papier à copier, cartouches, etc.). Cette disposition ne concerne pas les matériels, équipements et consommables strictement nécessaires à l'exécution des prestations. Le cas échéant, la CCIAMP est en droit de retenir sur le prix à payer, après information, le montant des communications et des reproductions
- Interdiction de pénétrer dans les locaux en état d'ivresse ou sous l'influence de drogues
- Interdiction de pénétrer dans les locaux, hors transit nécessaire, qui n'exigent pas son intervention
- Interdiction de provoquer quelconque désordre sur les lieux de travail et leurs dépendances
- Interdiction de tenir des réunions sur le site du pouvoir adjudicateur
- Interdiction de manquer de respect au personnel du Groupement ou à ses visiteurs
- Interdiction de récupérer pour son compte, ou celui de tiers, tout matériel, document ou papier sans l'autorisation expresse du correspondant du Groupement

Le Titulaire prend, si l'une au moins de ces règles devait être enfreinte, toutes les dispositions nécessaires pour y remédier. De même, il :

- Fait cesser toute malfaçon dans le travail et toute dégradation des locaux, matériels ou objets signalés par le pouvoir adjudicateur,
- Rembourse le montant des vols ou des détériorations dus à une malveillance de son personnel, soit directement, soit par l'intermédiaire d'une compagnie d'assurance avec laquelle il a conclu une police à cet effet.

Si l'une de ces interdictions est enfreinte, le Groupement peut retirer son habilitation au contrevenant. Par suite le Titulaire le remplace sans délai et à ses frais pour l'intervention faisant l'objet de ce marché.

## IV. PRESCRIPTIONS DES PRESTATIONS DE NETTOYAGE

Le Titulaire doit soumettre au Groupement les solutions organisationnelles, techniques et humaines les plus efficaces et pérennes en termes de ressources et d'équipements lui permettant d'atteindre les engagements et missions définis dans le présent marché.

A périmètre constant si, tenant compte de la prestation due au titre du forfait, les engagements de résultats n'étaient pas respectés, il appartient au Titulaire de mettre en place les actions correctives sans prétendre à une quelconque plus-value.

Est à noter que le marché est établi en termes de résultat avec la mise en œuvre de fréquences minimales indicatives (précisions dans le document applicable « **25-M-S3Y-019 – DA 1 Fiches à renseigner Propreté sites** »).

### 16. Entretien courant

#### 16.1 Périmètre du marché

Le périmètre des locaux des bâtiments du groupement est défini dans les documents applicables « **25-M-S3Y-019 – DPGF-BPU-DQE / Onglet 1 Surfaces** ». Elle précise, dans la mesure du possible, par bâtiments et par familles des locaux, la fonction du local, la nature du revêtement de sol et la superficie au sol.

**NB** : Les superficies correspondent aux surfaces au sol et ne tiennent pas compte des encombrements dus aux mobiliers.

Ces superficies sont données à titre indicatif et n'engage pas le Groupement.

#### 16.2 Période de mise en route

Dès la fin de la période de « mise en route », soit 3 mois à partir du démarrage effectif des prestations, celles-ci doivent être conformes au niveau de qualité requis.

Dans le cas où les prestations ne sont pas conformes, des réfections sont appliquées au Titulaire selon les modalités précisées au CCAP.



### 16.3 Typologie des locaux

- Abords
- Accueil
- Amphithéâtre
- Ascenseur
- Bureaux
- Bureau Direction
- Circulation
- Escalier / Palier
- Escalier hebdo
- Escalier principal
- Espace détente
- Foyer étudiants
- Locaux techniques
- Local poubelle
- Parking
- Réserves
- Reprographie
- Salle de cours
- Salle de réception
- Salle de réunion
- Salle de réunion hebdo
- Salle de sport
- Sanitaires
- Sol végétal
- Terrasse
- - Vestiaires / Sanitaires / douches

### 16.4 Protocoles de nettoyage

Pour chaque typologie des locaux, sont précisés les protocoles fréquentiels de nettoyage minimaux à mettre en œuvre sur les bâtiments du Groupement.

Les protocoles de nettoyage pour chaque topologie de local sont indiqués dans le document applicable « **DA 3\_Fréquentiel** ».

Les fréquences indiquées sont données à titre indicatif et doivent être adaptées si nécessaire pour satisfaire au marché en termes de résultat.

Les remises en état des sols (spray, récurage et dégraissages, décapages et pose d'émulsion, shampooings moquettes) font partie des prestations au résultat. Ces opérations doivent être effectuées dès lors que la qualité attendue n'est plus présente (et au minimum une fois par an). Ces opérations ne font l'objet d'aucune commande supplémentaire.

### 16.5 Limites de prestations

Ne sont pas inclus dans les prestations au résultat les éléments suivants :

- Les objets personnels (cadre, bibelot...)
- Les équipements de bureaux (claviers informatiques, stores, ...)
- Le nettoyage intérieur des mobiliers
- Les locaux techniques (électriques, chaufferies, ...)
- Tout élément dont la hauteur d'accès est supérieure à 3,00 mètres

## 17. Entretien particulier

### 17.1 Permanence

Pour chacun des sites concernés ci-dessous, le Titulaire met en place une permanence qui comprend, à minima, les missions suivantes :

- Maintien en propreté des locaux sanitaires et réapprovisionnement des équipements,
- Maintien en propreté des halls d'entrée,
- Mise en place des salles de réunion selon planning fourni par le Groupement (mobilier, audiovisuel),
- Rangement et maintien en propreté des salles de réunions,
- Maintien en propreté des espaces détente
- Maintien en propreté des abords immédiats,
- Prise en compte et traitement des demandes émanant des référents des sites.

Le personnel doit être équipé d'un moyen de communication lui permettant d'être joignable à tout moment. La prise en compte des demandes ne doit pas dépasser 15 minutes.

- **Palais de la Bourse** : du lundi au vendredi de 08 h 00 à 12 h 00 et de 13 h 00 à 17 h 00 par un agent du Titulaire du marché.
- **Castellane** : du lundi au vendredi de 14h30 à 19h30 par un agent du Titulaire du marché.
- **Vaufrèges** : du lundi au vendredi de 8h00 à 11h00 et de 14h00 à 16h00 par un agent du Titulaire du marché.

### 17.2 Nettoyage de la vitrerie

La vitrerie est nettoyée avec mise en œuvre des moyens nécessaires au respect des règles de sécurité et suivant les règles de l'art :

- Enlèvement des salissures et poussières des vitres
- Essuyage humide des joints, nettoyage des huisseries, de l'encadrement (y compris les rails) et des appuis de fenêtre
- Enlèvement des taches et coulures occasionnées par l'opération sur les structures du bâtiment.

#### Fréquences d'intervention :

- **Accès facile et perche : (2 fois par an)**
- **Alpinistes/cordistes : (1 fois par an)**
- **Nacelle : (1 fois par an)**

Le Titulaire doit informer le Groupement par écrit dans un délai minimum de 8 jours avant la réalisation des opérations.

Eléments pour le chiffrage (NB : Se référer au document applicable « 25-M-S3Y-019 DA 1 Fiches à Renseigner Propreté Sites »

## 18. Prestations associées

### 18.1 Equipements sanitaires

Le Titulaire doit fournir et gérer les équipements sanitaires suivants :

Services associés	Description	Modalités d'exécution
Gestion et maintenance des distributeurs de consommables sanitaires	<p>Le Titulaire doit assurer la mise en place et la maintenance des distributeurs de consommables sanitaires suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Essuie-mains papier</li> <li>• Papier toilette</li> <li>• Savon mains</li> <li>• Système de désodorisation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le Titulaire peut proposer le changement des équipements présents dans les blocs sanitaires.</li> <li>• Toute demande de changement en cours de marché doit être effectuée auprès de la CCIAMP pour validation écrite.</li> <li>• <b><u>Il est interdit au Titulaire de percer de nouveaux trous dans les supports muraux</u></b></li> </ul>

Fourniture et réassort des consommables sanitaires	<p>Le Titulaire doit fournir les consommables sanitaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Essuie-mains papier, minimum double épaisseur</li> <li>• Papier toilette en rouleaux de 400 m, minimum double épaisseur</li> <li>• Recharge savon (pH neutre et hypoallergénique)</li> <li>• Recharges pour système de désodorisation</li> <li>• Balayette WC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le réapprovisionnement doit être réalisé dès que nécessaire, du lundi au vendredi inclus</li> <li>• Toute rupture de consommable entraîne une pénalité telle que définie au CCAP</li> <li>• Dans son offre, le Titulaire fournit les fiches techniques.</li> </ul>
Fourniture et gestion des containers d'hygiène féminine	<p>Le Titulaire doit assurer la mise en place et la gestion des containers d'hygiène féminine dans les sanitaires femmes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le remplacement des containers doit être assuré à fréquence bimensuelle (tous les 15 jours), sur l'ensemble des blocs sanitaires.</li> </ul>

**Toute réception de livraison effectuée par des éventuels fournisseurs du Titulaire doit se faire en sa présence.**

**Eléments pour le chiffrage (NB : Se référer au document applicable « 25-M-S3Y-019 DA 1 Fiches à Renseigner Propreté Sites »**

## **19. Modalités de suivi de la qualité**

### **19.1 Organisation générale**

Des contrôles qualité sont organisés et réalisés par le Groupement qui peut se réserver la possibilité de recourir à un cabinet extérieur suivant les modalités définies ici. Ces contrôles concernent l'ensemble des prestations.

### **19.2 Invitation du Titulaire**

Les dates et heures des contrôles sont communiquées par le Groupement au responsable du Titulaire au minimum 24 heures avant la date et l'heure retenues, par mail.

L'absence du représentant du Titulaire dûment informé des dates et heures des contrôles ne fait aucunement obstacle à leurs mises en œuvre.

### **19.3 Fréquence**

La fréquence des contrôles est définie par le Groupement selon les besoins et attentes de chaque site. A minima, 1 contrôle mensuel par site est obligatoire.

Le Titulaire ne peut élever aucune contestation quant à la fréquence des contrôles déterminée par le Groupement pour assurer le suivi qualitatif des prestations réalisées et s'engage à répondre aux actions correctives qui lui seront demandées.

### **19.4 Locaux / prestations contrôlé(e)s**

Les locaux contrôlés sont choisis par les représentants du Groupement ou les personnes mandatées. Plusieurs locaux de chaque zone qualité sont examinés par contrôle. Le contrôle prendra aussi en compte la bonne application des méthodes de travail.

La répartition des locaux à contrôler est fonction de cinq critères :

- Des attentes et besoins de la CCIAMP
- Du type de zone qualité
- De l'importance de la surface des sites
- Du nombre de locaux totaux par zone qualité
- De la surface globale par zone qualité

La répartition et le nombre de locaux à visiter par zone qualité peuvent varier selon les résultats des contrôles antérieurs. Un local type peut être contrôlé plusieurs fois par tranche de 25 à 50 m<sup>2</sup> (cas notamment abords extérieurs, hall...).

Pour chaque local ou zone contrôlé(e), le représentant du Groupement, donne une note à chaque élément en accord avec le représentant du Titulaire.

#### 19.5 Éléments de contrôle de l'entretien courant

Il s'agit des principales prestations ou groupe de prestations détaillées au document applicable « **25-M-S3Y-019 DA 3\_Fréquentiel** ».

- Aération et fermeture lumières (Aéra)
- Approvisionnement en consommables sanitaires (Appro)
- Vidage des poubelles (Poub)
- Entretien des téléphones (Tél)
- Essuyage humide (Ess H)
- Finitions basses (Fin B)
- Finitions hautes (Fin H)
- Détartrage (Dét)
- Nettoyage des sols (Sol)

Elles représenteront 90% de la note globale

A ces différents points de contrôles, peuvent s'ajouter :

- Méthodes de travail
- Respect des procédures et protocoles (lutte contre une pandémie ou alerte sanitaire)
- Produits utilisés – Respect des normes NF et stockage
- Matériels utilisés – Utilisation propreté
- Tenues de travail – Port et propreté

Ils représenteront 10% de la note globale

#### 19.6 Zones qualité et seuils d'acceptabilité

Quatre types de zones qualité ont été déterminés pour définir le niveau recherché.

Le document applicable « **25-M-S3Y-019 DA 3\_Fréquentiel** » décrit les locaux types et les zones qualité auxquelles elles se rattachent.

Les seuils d'acceptabilité sont fixés ainsi pour l'appréciation de l'indice de qualité général :

ZONE	QUALITE CIBLE	SEUIL D'ACCEPTABILITE
Z1	Qualité hygiène	90 %
Z2	Très bonne qualité	85 %
Z3	Qualité standard	75 %

#### 19.7 Mesure de la qualité

Chaque élément contrôlé est noté sur la base d'un système de notation binaire :

- Prestation correctement exécutée, attribution de la note 1
- Prestation mal exécutée, attribution de la note 0

#### 19.8 Communication et validation des actions

A l'issue de chaque contrôle qualité réalisé, les résultats sont communiqués au Titulaire par courriel et/ou via la plateforme extranet du Titulaire.

Le Titulaire a l'obligation, dans un délai maximal de 48H00 à l'issue de chaque contrôle, de renseigner les éventuelles actions correctives nécessaires.

Cette mesure vise à contrôler que l'intégralité des actions correctives demandée est connue de l'encadrement du Titulaire et bien prise en charge par l'encadrement direct sur le site.

Ces engagements sont alors automatiquement transmis au Groupement.

#### Important :

Le Titulaire ne doit pas dépasser 48 heures pour planifier ses actions correctives. Au bout de 2 jours, des pénalités sont appliquées à chaque jour de retard.

Les manquements relevés doivent, s'ils sont récurrents et communs à différents sites, imposer au Titulaire la mise en place d'actions de formation ciblées. Dans ce cas, les actions de formation doivent être communiquées largement auprès des interlocuteurs du Groupement.

#### 19.9 Éléments de contrôle des autres prestations

Les éléments de contrôles sont :

- Respect du délai d'intervention
- Durée de l'intervention (respect du planning transmis)
- Encadrements
- Qualité de la prestation
- Protection de l'environnement de travail
- Méthodes de travail
- Respect des procédures et protocoles (lutte contre une pandémie ou alerte sanitaire)
- Produits utilisés – Respect des normes NF et stockage
- Matériels utilisés – Utilisation propreté
- Tenues de travail – Port et propreté

## **V. PRESTATIONS A LA DEMANDE**

Les prestations à la demande sont des prestations qui viennent en supplément des prestations courantes forfaitaires. Il s'agit de prestations pour lesquelles il existe un besoin supplémentaire ponctuel. Elles ne se substituent en aucun cas aux prestations courantes forfaitaires.

Elles s'exécutent suite à l'émission d'un bon de commande par le Groupement selon 2 solutions :

- Sur la base des prix du bordereau des prix unitaires (BPU).

Lorsque les prestations sont considérées comme achevées par le Titulaire, ce dernier présente au responsable de site un bon à signer valant admission, ou rejet.

## 20. Détails des prestations

### 20.1 Nettoyage d'un local après intervention extérieure (déménagement, travaux)

On entend par le nettoyage d'un local après intervention extérieure, les prestations suivantes :

- Balayage et lavage des sols
- Dépoussiérage des parois verticales (murs)
- Dépoussiérage des objets meublants et ensemble des éléments composant le local (interrupteurs, plinthes, ...)
- Enlèvement des toiles d'araignées

### 20.2 Prestations diverses

La liste des autres prestations à la demande se trouve dans l'offre économique – Bordereau des Prix Unitaires.

## VI. PRESCRIPTIONS RSE ET DEVELOPPEMENT DURABLE

Le Groupement demande au Titulaire d'être engagé dans une démarche RSE et développement durable et de respecter les engagements que peut prendre le Groupement en faveur de la RSE et du développement durable.

Le Titulaire doit définir sa démarche globale de RSE/DD et la décliner sur les bâtiments en mentionnant le plan d'action, accompagné d'indicateurs de suivi (dans la mesure où ils existent), orienté notamment autour des items (liste non exhaustive) :

- Respect de l'environnement
  - Limitation de la production de déchets et optimisation de leur gestion (quantité de déchets d'emballage produits sur le site)
  - Optimisation des déplacements du personnel afin de réduire les émissions de Gaz à Effet de Serre (GES)
  - Bilan carbone de l'activité nettoyage sur le CST
  - Utilisation de matériels limitant les gaz à effet de serre
  - Utilisation de produits respectueux de l'environnement
  - Economie de fluides et d'énergie
  - ...
- Efficacité économique
  - Mise en place d'une gestion des compétences
  - Engagement de plan de progrès économique
  - Proactivité dans le management et le suivi
  - Organisation du travail
  - Pistes d'innovation
  - ...
- Engagement social :
  - Développer les compétences des salariés (% de personnel monté en compétence)
  - Amélioration des conditions de travail (formation des agents à la prévention des TMS)
  - Accompagnement et suivi (plan de carrière)
  - Outils d'aide et de sensibilisation au nettoyage à destination des usagers des locaux
  - ...

De manière générale, la CCIAMP encourage le Titulaire à être une source de proposition d'axes de progrès en faveur de la RSE et du développement durable.

## **VII. EVOLUTION DU PERIMETRE**

En cours de marché, le périmètre d'entretien pourra évoluer :

- Restructuration de bâtiments
- Ajout de nouveaux sites

Le Titulaire sera donc impacté par ces évolutions et devra faire le nécessaire pour assurer la transition et l'organisation de ses équipes.

Le Groupement s'engage à fournir les plannings liés à ces travaux dans un délai de 3 mois avant leur démarrage.

Ces travaux feront l'objet de déduction et/ou d'augmentation sur la facturation, conformément à la DPGF par bâtiment de l'offre économique ou sur proposition du Titulaire pour les nouveaux bâtiments.