

**CAHIER DES CHARGES FONCTIONNEL ET TECHNIQUE**

**LOT N°2**

**MARCHE DE PRESTATIONS DE NETTOYAGE DES LOCAUX POUR LE COMPTE DE LA  
DIRECTION GENERALE DE France Travail**

**N° DE CONSULTATION 027.24**

<b>1. PRESENTATION DE FRANCE TRAVAIL</b>	<b>4</b>
<b>2. OBJET DU MARCHÉ</b>	<b>4</b>
2.1. Libellé et description du marché	4
2.2. Périmètre géographique du marché	5
<b>3. DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES PRESTATIONS ATTENDUES</b>	<b>6</b>
3.1. Description et situation des locaux et des équipements	6
3.2. Prestations courantes forfaitaires	7
3.3 Prestations ponctuelles complémentaires hors forfait	11
3.4 Contrôle des prestations / qualité	11
3.4.1 Modalités d'autocontrôle par le titulaire	11
3.4.2 Modalités des contrôles contradictoires	11
3.4.3 Suivi des actions correctives	12
3.5 Responsabilité sociétale	13
<b>4. Moyens mis en œuvre</b>	<b>14</b>
4.1 Moyens humains	14
4.1.1 Équipe locale de nettoyage	15
4.1.2 Formation du personnel	15
4.1.3 Catégories de personnels	16
4.1.4 Registre du personnel	17
4.1.5 Gestion des absences	17
4.1.6 Prise de poste	18
4.2 Moyens matériels	18
4.3 Commencement d'exécution du marché	18
4.3.1 Préparation du marché	18
4.3.2 Installation du chantier	19
4.3.3 Acheminement du matériel et des produits	19
4.4 Modifications ponctuelles des conditions d'intervention	20
4.5 Vêtements de travail	20
4.6 Comportement du personnel	20
4.7 Calendrier des prestations périodiques et périodicité d'exécution	21
4.8 Horaires	22
4.8.1 Horaires à respecter dans la cadre de l'exécution du marché	22
4.8.2 Travail en journée	23
4.8.3 Nettoyage de la vitrerie	24
4.9 Accès aux locaux et équipements	25
4.9.1 Généralités	25
4.9.2 Gestion des moyens d'accès (clés ou badges)	25
4.10 Locaux, matériels et prestations mis à la disposition du titulaire	26
4.11 Branchements	26
4.12 Protection des installations	26

<b>4.13</b>	<b>Prescriptions particulières d'hygiène et de sécurité</b>	<b>27</b>
4.13.1	Consignes de sécurité	27
4.13.2	Plan de prévention	27
4.13.3	Sécurité	28
<b>4.14</b>	<b>Matériels, produits et consommables de nettoyage</b>	<b>28</b>
4.14.1	Matériels	29
4.14.2	Produits et consommables de nettoyage	30
4.14.3	Stockage des matériels et produits	32
<b>5.</b>	<b>MODALITES DE PILOTAGE ET DE SUIVI DU MARCHE</b>	<b>32</b>
5.1	INTERLOCUTEURS DU TITULAIRE AUPRES DE FRANCE TRAVAIL	32
5.2	INTERLOCUTEURS DE FRANCE TRAVAIL AUPRES DU TITULAIRE	32
5.3	INSTANCES DE PILOTAGE ET DE SUIVI	33
5.3.1	Calendrier des opérations, délais de remise des documents	33
5.3.2.	Mise en place des prestations	34
5.3.3.	Suivi des prestations	35
5.4	Initiatives et propositions d'interventions de la part du titulaire	36
<b>6.</b>	<b>Attentes particulières vis-à-vis du titulaire</b>	<b>36</b>
6.1.	Devoir de conseil	36
6.2.	Plan de progrès	37
6.3.	Devoir d'information	37
6.4.	Clause carbone et respect de la loi « climat et résilience »	37

## **1. PRESENTATION DE FRANCE TRAVAIL**

Acteur majeur du marché de l'emploi en France, France Travail est un établissement public administratif, doté de la personnalité morale et de l'autonomie financière, et soumis aux règles comptables applicables aux entreprises industrielles et commerciales. Son directeur général est nommé en conseil des ministres.

France Travail est administré par un conseil d'administration, son action s'appuie sur une direction générale, et une organisation déconcentrée.

Une convention pluriannuelle d'objectifs et de gestion conclue entre l'État, l'Unedic et France Travail, définit les objectifs assignés à France Travail au regard de la situation de l'emploi et des moyens prévisionnels qui lui sont alloués par l'Unedic et l'État.

En matière d'achat, France Travail est soumis aux dispositions de Code de la commande publique.

En application de la loi n°2023-1196 du 18 décembre 2023 pour le plein emploi, Pôle emploi est devenu France Travail le 1er janvier 2024. Cette transformation, qui n'emporte pas la création d'une nouvelle personne morale, consiste en un changement de dénomination et un élargissement des missions de l'établissement au sein du réseau pour l'emploi mentionné à l'article L.5311-7 du code du travail.

En tant qu'opérateur, France Travail a pour mission d'accueillir, d'informer, d'orienter et d'accompagner les personnes à la recherche d'un emploi, d'une formation ou d'un conseil professionnel et de veiller à la continuité de leur parcours d'insertion sociale et professionnelle. Il prescrit toutes les actions utiles pour développer leurs compétences professionnelles et améliorer leur employabilité. Il favorise leur reclassement, leur promotion professionnelle, ainsi que leur mobilité géographique et professionnelle. France Travail aide et conseille les entreprises dans leurs recrutements, prospecte le marché du travail et a également pour mission de développer une expertise sur l'évolution des emplois et qualifications.

France Travail est composé de 18 directions régionales. Plus particulièrement, la direction générale de France Travail dont dépend la direction du siège.

## **2. OBJET DU MARCHÉ**

### **2.1. LIBELLE ET DESCRIPTION DU MARCHÉ**

Le présent marché a pour objet le nettoyage des locaux, de la vitrerie ainsi que la fourniture des consommables sanitaires et l'évacuation des déchets pour les sites de la direction générale de France Travail.

Le présent cahier des charges fonctionnel et technique a pour objet de définir les modalités de mise en œuvre des prestations énumérées ci-dessus et leur périodicité ainsi que la liste des sites et leurs caractéristiques.

Ce renouvellement s'inscrit dans un contexte de généralisation du télétravail pour l'ensemble des agents du siège de France Travail.

Ce facteur maîtrisable impacte directement la fréquentation des sites et le recours aux prestations de nettoyage.

France Travail dispose d'un accord favorisant le télétravail à hauteur de 2 jours par semaine, au moment de la présente consultation.

Les prestations et les conditions d'exécution par le titulaire sont définies dans le présent CCFT afin que celui-ci fournisse aux utilisateurs un service de qualité au meilleur coût, dans le cadre d'une saine gestion d'exploitation.

## 2.2. PERIMETRE GEOGRAPHIQUE DU MARCHÉ

Le présent marché a pour périmètre géographique celui de la direction générale de France Travail, situé à Paris dans le 19<sup>ème</sup> et le 20<sup>ème</sup> arrondissement.

Ils sont implantés de la sorte, et dispose des superficies suivantes :

Désignation bâtiment	Désignation de la surface louée	Surface SHON Total	Surface à nettoyer
DIRECTION GENERALE-CINETIC	1, avenue du Docteur GLEY – Paris 20	18 003	17552
FRERES FLAVIEN (OS Nationaux)	36, rue des frères Flaviens Paris 20	805	712
DOMINO	17, avenue de la Porte des Lilas – Paris 19 (1 <sup>er</sup> ; 2 <sup>ème</sup> ; 5 <sup>ème</sup> et 7 <sup>ème</sup> étage)	5398	4637

Dans le cadre de ses missions, les équipes de France Travail sont amenées à recevoir de hautes personnalités.

### **3. DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES PRESTATIONS ATTENDUES**

#### **3.1. DESCRIPTION ET SITUATION DES LOCAUX ET DES EQUIPEMENTS**

Les locaux concernés sont des locaux à usage de bureaux et salles de formations comprenant : des bureaux, des salles de réunions et de formation, des escaliers, paliers, couloirs, occasionnellement des ascenseurs, halls d'accueil, sanitaires, espaces détente, locaux techniques (zones de stockage, d'archivage, local ménage, etc...)

Les locaux de la direction générale sont fréquentés par le personnel de France Travail, à l'occasion par des visiteurs ou intervenants externes. Seuls les locaux du LAB sont ouverts au public de France Travail, demandeurs d'emploi et employeurs.

La liste, la localisation et les caractéristiques des sites à entretenir figurent en annexe 1 au présent CCFT.

Les locaux de chaque site sont répartis en zones de différentes catégories liées à leur nature, au type d'activité et à la fréquentation des locaux. De fait, la fréquence du nettoyage, la nature des prestations et le niveau de propreté peuvent être différents selon ces zones.

Le titulaire en tient compte dans son organisation (notamment la qualification des personnels) et dans les moyens (matériels et produits) utilisés. France Travail veille au respect de la qualité ainsi que de la cadence affectée à chaque zone dans le cadre des contrôles.

Ces zones, selon le niveau de qualité attendu, sont au nombre de 5 catégories :

- Catégorie 1 : Back-office (bureau classique, circulations)
- Catégorie 2 : Salles de réunions, auditorium
- Catégorie 2 : Espaces détente, Sanitaires
- Catégorie 3 : local ménage, ateliers, stockage,
- Catégorie 5 : RIE (Espace Restaurant d'entreprise)

Les caractéristiques détaillées des sites figurent en annexes 1 et 2 au présent CCFT.

Les caractéristiques de la vitrerie à nettoyer pour chaque site figurent en annexes 1 et 2.

Parmi les prestations objet du présent CCFT, on distingue les prestations dites récurrentes rémunérées au forfait et les prestations dites ponctuelles commandées à la survenance du besoin par l'émission d'un bon de commande.

### **3.2. PRESTATIONS COURANTES FORFAITAIRES**

Le nettoyage courant comprend les prestations élémentaires de nettoyage dont la description et la fréquence sont définies à l'annexe 2 du présent CCFT et les prestations de nettoyage visées aux articles 3.2.2 à 3.2.7 ci-dessous.

Chaque site bénéficie d'un nettoyage pour l'ensemble de ses locaux (bureaux, hall d'accueil pour le Cinétic, escaliers ou ascenseurs, couloirs, salles de réunion, etc...), quelle que soit la nature du site. La liste des différents sites ainsi que leurs caractéristiques sont fournies aux annexes 1 et 2. Les plans des locaux sont joints au présent CCFT en annexe.

Le titulaire, eu égard à son devoir de conseil, est force de proposition quant aux modalités d'exécution de ces opérations élémentaires et peut proposer à France Travail tout mode de fonctionnement pertinent tant que l'activité des personnels et la délivrance des services aux usagers de France Travail n'est pas impactée.

La prestation de nettoyage de la vitrerie constitue une prestation distincte de la prestation courante.

#### **3.2.1 Recommandations générales**

Les prestations sont exécutées en tenant compte de la nature et de la fréquentation des locaux dont le titulaire devra assurer les prestations de nettoyage.

Les employés du titulaire veillent à conserver, après l'opération, leur disposition initiale aux meubles, dossiers et objets divers posés sur les meubles et bureaux.

Le mobilier léger peut être déplacé pour les besoins du nettoyage, mais il est interdit de placer du mobilier sur les tables, chaises ou bureaux.

Les postes téléphoniques et interphones sont dépoussiérés et nettoyés à l'aide d'un produit désinfectant.

Les employés du titulaire veillent à n'éclairer que les pièces où sont réalisés les travaux, ils éteignent les lumières au fur et à mesure de la progression du nettoyage. En aucun cas l'ensemble des locaux ne doit être éclairé.

#### **3.2.2 Opérations élémentaires**

Elles sont décrites en annexe 2 du CCFT.

#### **3.2.3 Nettoyage des sols**

Il est décrit en annexe 2 du CCFT.

#### **3.2.4 Nettoyage des sanitaires**

Il est décrit en annexe 2 du CCFT.

### **3.2.5 Gestion des déchets**

France Travail a axé sa politique de gestion des déchets vers des points de collecte en apport volontaire.

A cet effet France Travail met à la disposition de ses agents ainsi que de ses usagers un réseau de contenants destinés à collecter les différents types de déchets.

Le titulaire est chargé de la gestion des déchets de ces points d'apports volontaires, des poubelles des sanitaires et cafétéria RIE (fréquences définies à l'annexe 2).

A titre d'information, l'annexe 3 situe ces poubelles collectives, objet du présent marché. France Travail se charge de l'achat des poubelles collectives.

- Le titulaire met en place un dispositif d'acheminement des déchets préalablement triés par les agents France Travail, depuis les locaux où a eu lieu la collecte, jusqu'aux conteneurs prévus pour l'évacuation.
- Les déchets sont évacués suivant les fréquences définies en annexe 2, tout en veillant aux consignes de tri sélectif, et ce conformément aux dispositions locales de ramassage des déchets mise en œuvre sur le site : séparation des ordures ménagères, papiers, cartons, et multi matériaux (bouteilles plastiques/alu, boîtes métal, cartons cartonnettes et biodéchets).
- Uniquement pour le site des Frères Flavien, le titulaire gère la sortie et la rentrée des conteneurs sur la voie publique selon les calendriers et les consignes locales en vigueur sur le territoire de la commune concernée. Sur le site du CINETIC et du DOMINO, la sortie des conteneurs est assurée par un autre prestataire de France Travail
- Il est convenu que le titulaire et France Travail s'efforcent de favoriser tout procédé ou méthode permettant d'améliorer la gestion des déchets et le respect des considérations environnementales comme stipulé dans l'article 3.5 « Responsabilité sociétale » du présent CCFT, ainsi que l'optimisation des coûts.
- Par ailleurs, le titulaire veille à assurer la reprise des emballages vidés des produits de nettoyage et apporte, à la demande de France Travail, la preuve d'une élimination conforme à la réglementation.

### **3.2.6 Prestations d'entretien de la vitrerie**

- Elles sont décrites en annexe 1 du CCFT.

### **3.2.7 Fourniture des consommables pour les sanitaires et espaces détente**

La fourniture des produits consommables destinés notamment aux sanitaires et aux espaces détente, selon la liste ci-dessous, est à la charge du titulaire :



- Papier hygiénique (2 plis blanc dévidage par le centre 610 formats. Longueur du format 18cmx13, 4 cm).
- Consommable pour s'essuyer les mains (papier ou tissu)
- Savon (liquide, mousse)
- Désodorisants / diffuseurs automatiques de désodorisant
- Sacs hygiène féminine

Le titulaire s'engage à fournir, en cas de demande de France Travail, des consommables de composition différente à celle décrite dans son offre (le cas échéant, pour certain site. Ex : papier hygiénique de couleur ou feuille par feuille). Dans ce cas, les consommables devront être mis en place dans un délai maximum de 1 mois à compter de la demande sous peine d'application des pénalités conformément aux dispositions de l'article 7 du Contrat. Ces modifications font l'objet d'un avenant.

Ces consommables doivent être conformes aux exigences de l'éco label européen ou équivalent.

France Travail se réserve le droit de procéder aux vérifications relatives au respect de cette spécification, de demander au titulaire le retrait de consommables qui ne répondraient pas à ces exigences et d'appliquer des pénalités conformément aux dispositions de l'article 7 du Contrat.

Le titulaire fournit ces produits à l'ensemble des sites sur lesquels il intervient, dont la liste est fournie en annexe 1.

Les prix consentis pour les consommables sont consignés par le titulaire dans le bordereau des prix.

Le volume des consommables doit être adapté aux besoins de chaque site.

Le titulaire doit assurer un réapprovisionnement en consommables suffisant pour permettre une distribution sans rupture, dont les modalités sont décrites dans son offre.

Le stockage des produits consommables est réalisé dans les mêmes conditions que le stockage des matériels et produits de nettoyage défini à l'article 4.14.3 « Stockage des matériels et produits » du présent CCFT.

Le titulaire se conforme aux dispositions de l'article 3.2.5 ci-dessus concernant l'élimination des emballages des produits.

Concernant les appareils de distribution de ces consommables :

1/ France Travail détient (en location ou en propriété) une partie des équipements existants :

- L'entretien et la maintenance des appareils sont sous la responsabilité de France Travail
- Toute demande d'intervention afin de remettre en état les appareils doit être signalée par le titulaire à France Travail.

- Il peut être demandé au titulaire, en cours d'exécution du marché, de remplacer lesdits appareils par des appareils fournis par ses soins. Celui-ci assure dès lors l'entretien des appareils installés. En cas de remplacement d'un appareil distributeur existant par un appareil de type différent, en accord avec France Travail, le titulaire doit à France Travail la remise en état du revêtement mural.

2/ Pour une autre partie des équipements, le titulaire assure l'installation et la mise à disposition des appareils correspondant aux consommables :

- Distributeur de papier hygiénique
  - Système d'essuie-mains (papier / tissu)
  - Distributeur de savon
  - Vaporisateur de produit désodorisant
  - Distributeur de sacs hygiène féminine
  - Distributeur de protège siège
- Le titulaire s'organise alors, s'il y a lieu, avec le précédent titulaire du marché afin de coordonner la dépose des matériels précédents, et l'installation simultanée des nouveaux matériels.
  - Les appareils mis à disposition par le titulaire doivent être en bon état de fonctionnement. Il incombe à celui-ci d'entretenir et de remplacer le cas échéant ces appareils.
  - En cas de remplacement d'un appareil distributeur existant par un appareil de type différent, en accord avec France Travail, le titulaire doit à France Travail la remise en état du revêtement mural.

Les distributeurs de consommables sanitaires sont fournis à France Travail. Les prix de la mise à disposition des distributeurs figurent dans un tarif spécifique à France Travail, accompagné d'un catalogue des modèles proposés au choix de France Travail. Le bordereau des prix précise le taux de remise éventuellement consenti à France Travail.

Le titulaire garantit les équipements et les entretiens dans les conditions suivantes :

- intervention en cas de mauvais ou non fonctionnement, remplacement des pièces défectueuses, s'il y a lieu, remplacement de l'appareil, si besoin est, dans les 72 heures qui suivent le signalement par France Travail ou par le personnel du titulaire.
- frais de transport et de main d'œuvre à sa charge.

A la fin du marché, les équipements sont démontés par le titulaire, qui s'engage à remettre en état les locaux et installations (excepté si le titulaire est retenu sur le marché à suivre). Le titulaire est responsable de toute dégradation anormale des installations. Il assure l'enlèvement et le transport retour des équipements dans les mêmes conditions que leur livraison, dans un délai de deux mois à compter de la fin du contrat, après lequel France Travail se réserve le droit de procéder à leur enlèvement et d'en refacturer le coût au titulaire.

Eu égard au devoir de conseil du titulaire, le nombre des équipements et leur disposition doivent être adaptés aux besoins de chaque site. Si, le titulaire propose de déplacer un matériel installé à sa propose initiative, la remise en état, le cas échéant, du revêtement mural est portée à sa charge. Si le matériel à déplacer a été installé antérieurement au présent marché par France Travail ou par un autre titulaire, la remise en état du revêtement mural est portée à la charge de France Travail.

### **3.3 Prestations ponctuelles complémentaires hors forfait**

Pour répondre aux besoins de France Travail, des commandes ponctuelles pourront porter sur des prestations complémentaires désignées dans le Bordereau de prix.

Les prestations ponctuelles complémentaires sont effectuées par des intervenants spécialisés, qualifiés pour les réaliser, et sans interférence avec les prestations courantes.

Ces prestations sont commandées par le responsable du marché de France Travail. Elles font l'objet de bons de commande. Les prix consentis par le titulaire pour ces prestations figurent au bordereau des prix des prestations complémentaires.

### **3.4 Contrôle des prestations / qualité**

#### **3.4.1 Modalités d'autocontrôle par le titulaire**

Le titulaire est tenu de mettre en œuvre les méthodes d'autocontrôle ainsi que les circuits de liaison avec France Travail mentionnés dans son offre conformément aux prescriptions du présent article.

Avant le début d'exécution des prestations, lors de la réunion de lancement du marché, les deux parties arrêtent les procédures régulières de suivi et de contrôle exercées par le titulaire et pour chaque site :

- Le titulaire met en place un cahier de liaison où sont enregistrés les messages et consignes de France Travail et du titulaire. Le chef d'équipe en prend connaissance lors de sa présence dans les locaux et valide la réalisation des travaux demandés. Le titulaire pourra faire ses remarques sur ce cahier.
- Le titulaire réalise un autocontrôle qualité sur site selon les modalités qu'il aura décrites dans son offre.

#### **3.4.2 Modalités des contrôles contradictoires**

Le titulaire réalise un contrôle qualité contradictoire sur site selon une fréquence a minima trimestrielle suivant le planning établi par France Travail et transmis lors de la réunion de lancement.

Le titulaire prend rendez-vous avec le représentant du site à contrôler au moins 8 jours ouvrés à l'avance par courriel ou téléphone en respectant le planning établi par France Travail.

A tout moment, France Travail se réserve le droit de déclencher un contrôle non prévu au planning.

Le titulaire établit un rapport de contrôle qualité en présence d'un agent de France Travail qu'il remet au responsable France Travail du site concerné pour avis contradictoire, puis au service gestionnaire de France Travail chaque fin de mois par un envoi groupé.

Ce contrôle s'appuie sur une vérification visuelle de propreté, olfactive et tactile, et sur les informations fournies par le titulaire, notamment dans le cahier de liaison :

- ☐travaux effectués
- ☐personnel présent
- ☐temps passé
- ☐consommables utilisés.

Cette vérification peut donner lieu, si besoin, à une réclamation du responsable France Travail du site auprès du service gestionnaire de France Travail. Cette réclamation peut déclencher un contrôle d'exécution des prestations par France Travail en présence du titulaire, et une action corrective.

Toute absence de personnel ou défaut de réalisation constaté lors des contrôles contradictoires réguliers ou ponctuels sont notifiés au titulaire et donnent lieu aux pénalités décrites à l'article 7 du contrat.

Le support de contrôle est validé lors de la réunion de lancement du marché.

Le titulaire présente son suivi des contrôles dans un rapport d'activité trimestriel (cf article 5.3.2 du présent CCFT) qu'il transmet à France Travail à minima 10 jours calendaires avant la réunion trimestrielles du comité de pilotage.

France Travail applique le cas échéant, les pénalités prévues à l'article 7 du contrat.

### **3.4.3 Suivi des actions correctives**

Suivant la nature des actions correctives, France Travail et le titulaire mettent en place un système de suivi des actions correctives adéquates.

Le titulaire peut proposer une méthodologie afin que ce suivi soit effectué de la façon la plus pertinente et efficace tant pour France Travail que pour lui.

En cas de non qualité, France Travail fait constater au chef d'équipe du titulaire les écarts et/ou la non-exécution des prestations attendues.

Le titulaire doit apporter des actions correctives nécessaires dans les cinq jours ouvrés au terme desquels un nouveau contrôle est réalisé pour s'assurer de la mise en conformité de la prestation.

France Travail applique le cas échéant, les pénalités prévues à l'article 7 du contrat.

### **3.5 Responsabilité sociétale**

La responsabilité sociétale est un axe fort de la politique d'achat de France Travail, ceci conduit à la mise en place de stratégies d'achat durable adaptées à chaque catégorie d'achats effectués par France Travail.

#### **➤ Engagement environnemental**

Le titulaire est tenu de respecter les modalités de mise en œuvre des mesures visant à réduire les impacts environnementaux liés aux prestations de nettoyage décrites dans son offre et conformes aux stipulations du CCFT, telles que :

- Gestion des déchets
- Nature, composition et conditionnement des produits de nettoyage employés (emploi de produits de nettoyage éco labellisés ou équivalents, équipement des contenants en doseurs appropriés facilitant le bon dosage des produits)
- Nature, composition et conditionnement des consommables éco labellisés ou équivalents pour les sanitaires et espaces détente
- Concernant le matériel de nettoyage : réduction de la consommation en eau et énergie, réduction de la pollution de l'air intérieur, réduction des nuisances sonores, valorisation en fin de vie, etc...
- Rationalisation de la logistique des livraisons de matériel, consommables et produits (périodicité, livraison hors des périodes d'embouteillages, etc...)
- Trajet et moyens de transport des personnels du titulaire travaillant sur les sites France Travail
- Formation des personnels au respect de l'environnement (cf. article 4.1.2 du présent CCFT)

L'exécution du marché est assortie des obligations suivantes :

- Utilisation d'au moins 80% de produits de nettoyage multi-usage, de produits désinfectants pour sanitaires et espaces détente conformes aux exigences de l'Ecolabel Européen ou d'un autre label écologique (cf. article 4.14.2 du présent CCFT).
- Utilisation de consommables sanitaires conformes aux exigences de l'Ecolabel Européen ou d'un autre label écologique (cf. article 4.14.2 du présent CCFT)
- Utilisation de sacs pour les déchets conformes aux exigences de l'Ecolabel Européen ou d'un autre label écologique (cf. article 4.14.2 du présent CCFT) ou recyclés

- Interdiction de produits et/ou de modalités d'utilisation de produits pouvant compromettre la sécurité ou la santé (cf. article 4.14.2 du présent CCFT)

Le titulaire apportera les preuves justificatives du respect de ces obligations.

Le titulaire tout en se conformant aux exigences décrites dans l'article 4.14 du présent CCFT « matériels et produits de nettoyage » prend les initiatives nécessaires pour œuvrer en faveur du respect de l'environnement.

### **Travail en journée :**

France Travail souhaite transcrire sa démarche de responsabilité sociétale et de participation au développement durable en œuvrant pour la promotion du travail en journée en continu (cf article 4.8.2 du présent CCFT ci-dessous).

## **4. MOYENS MIS EN ŒUVRE**

Le titulaire du marché est tenu à une obligation de résultat pour la réalisation des prestations en délais et qualité indiqués dans le présent cahier des charges. Il doit à cette fin définir l'organisation et les moyens matériels nécessaires à l'atteinte de ce résultat, compatibles avec l'activité de France Travail, la nature des sites concernés par le marché et leur fréquentation.

De ce fait, les moyens décrits ou cités au CCFT ne sont que des moyens nécessaires au titulaire pour répondre à ses obligations. L'emploi de ces seuls moyens ne peut suffire au titulaire pour se dégager de sa responsabilité.

### **4.1 Moyens humains**

Le titulaire du marché propose à France Travail une organisation qui permet la réalisation des prestations et l'atteinte des résultats tant qualitatifs que quantitatifs qui lui sont fixés.

Cette organisation doit permettre de garantir une communication constante avec les équipes de France Travail. Cette organisation doit proposer des relais tant managériaux, administratifs que techniques.

Dans l'organisation proposée par le titulaire, les éléments suivants doivent être respectés :

- Un responsable unique du marché est l'unique interlocuteur dans le cadre des réunions de suivi comme stipulé dans l'article 5 du présent CCFT.
- Un interlocuteur unique par site ou pour l'ensemble des sites de France Travail gère la réalisation et le suivi de la prestation au niveau du lieu. Cette personne est appelée

« chef d'équipe de site » (cf. article 4.1.1 du présent CCFT « Équipe locale de nettoyage »).

#### **4.1.1 Équipe locale de nettoyage**

L'équipe locale de nettoyage est composée d'un chef d'équipe et d'agents de propreté, dont les attributions sont définies à l'article 4.1.3 du présent « Catégories de personnels » du présent CCFT.

Le chef d'équipe doit rendre compte au responsable France Travail du marché, au moins une fois par mois, en consignait le journal de bord ou le cahier de liaison, de la bonne marche du chantier ou des difficultés éventuellement rencontrées, dans les conditions définies à l'article 5 du présent CCFT.

#### **4.1.2 Formation du personnel**

Le titulaire s'engage à procurer au personnel d'intervention une formation adaptée et suffisante afin qu'il acquière la qualification relative à sa mission, conformément à la réglementation en vigueur.

Il s'organise pour former son personnel à l'utilisation des outils et matériels, au bon usage des produits de nettoyage et à la prévention des risques, de façon à ce que l'utilisation du matériel et des produits ne constitue pas un risque pour la santé ou d'accident pour ses personnels ou ceux de France Travail.

Il fournit à son personnel une bonne connaissance de la disposition des lieux sur lesquels il a à intervenir, ainsi que des consignes d'accès et de sécurité compréhensibles par tous.

De plus, il forme son personnel à des pratiques de nettoyage respectueuses de l'environnement aux « bons gestes » écologiques (prévention du gaspillage, économies d'énergie et d'eau, respect des justes doses de produits, utilisation de doseurs ou dilueurs, etc...)

Le titulaire s'engage à former ses chefs d'équipe et le personnel affecté à l'exécution des prestations du marché, aux pratiques décrites ci-dessus et selon les modalités définies dans son offre.

La formation aux techniques et produits utilisés est assurée, dans la mesure du possible, en dehors des heures des prestations. Dans le cas contraire le titulaire veille au remplacement des personnels en formation.

Enfin, d'une façon générale, le titulaire s'organise pour mettre à la disposition de son personnel les informations adaptées (étiquetage clair des produits, consignes compréhensibles par tous, etc...) à l'utilisation des produits de nettoyage.

Le titulaire fournit un rapport permettant à France Travail de vérifier la formation du personnel effectuée. C'est ce bilan annuel qui conditionne l'application des pénalités prévues à l'article 7 du Contrat.

#### **4.1.3 Catégories de personnels**

Le titulaire met à disposition de France Travail une équipe d'intervenants composée d'un ou des chefs d'équipe et d'agents de propreté, ainsi qu'un interlocuteur unique pour l'ensemble des prestations du présent marché.

##### **4.1.3.1 Le chef d'équipe**

Ce poste (cf. article 4.1) est tenu par un agent ayant la qualification, l'expérience et le pouvoir de décision nécessaires.

- Il est responsable de l'encadrement local et de la discipline du personnel, de l'exécution des prestations, et de l'application des clauses du présent CCFT.
- Il est l'interlocuteur « terrain » de France Travail. Il doit pouvoir être contacté facilement par téléphone, se rendre aux convocations de France Travail en cas de réclamation ou de consigne particulière à donner aux personnels d'exécution.
- Il est chargé de :
  - Organiser les actions de nettoyage
  - Contrôler les présences et absences
  - Encadrer sur place les agents de propreté et répartir les tâches
  - S'assurer que les opérations sont réalisées selon le calendrier d'intervention
  - Contrôler l'exécution des tâches
  - Organiser et / ou assurer l'approvisionnement et la gestion des consommables
  - Prendre connaissance des informations, remarques, consignes ou demandes d'intervention de France Travail et les transmettre au personnel en place
  - Effectuer une ronde exhaustive des locaux, contrôler l'exécution des tâches à chaque visite.
  - Vérifier que le nettoyage périodique est réalisé conformément au calendrier prévisionnel
  - Contrôler le respect des règles de sécurité et d'hygiène
  - Contrôler le respect des consignes données par France Travail
  - Régler les problèmes d'ordre technique, examiner les améliorations demandées par France Travail ou de sa propre initiative
  - Consigner ses observations dans le journal de bord et/ou le cahier de liaison prévu à cet effet et ses réponses aux observations de France Travail
  - Établir le rapport de contrôle qualité contradictoire ou tout compte rendu
  - Se rendre aux convocations de France Travail ou participer à toute réunion ou visite de contrôle organisée par France Travail.

Le titulaire doit obligatoirement transmettre à France Travail le nom, la qualité et les coordonnées du personnel d'encadrement.



Enfin, le titulaire doit préciser dans son offre la répartition des différents sites France Travail entre les différents chefs d'équipe le cas échéant (un seul chef d'équipe peut être volant et couvrir l'ensemble des sites).

#### **4.1.3.2 Les agents de propreté**

Ils sont chargés d'exécuter les tâches confiées par le chef d'équipe. Ces agents :

- Sont responsables du nettoyage d'un site ou d'un secteur
- Sont dépositaires des clefs pour accéder à ce site ou ce secteur, remises par leur chef d'équipe et restituées selon consignes (cf. article 4.9.2 ci-dessous).
- Signalent par tous moyens et selon le degré d'urgence toute anomalie éventuelle concernant la sécurité des personnes et des biens qu'ils sont conduits à observer pendant l'exécution de leur prestation ou toute erreur dont ils peuvent être responsables (engorgement des tuyauteries, dommages sur les sols ou les murs, etc...)

#### **4.1.4 Registre du personnel**

Le titulaire doit justifier en permanence d'un personnel suffisant pour assurer la bonne exécution des prestations, conformément aux éléments indiqués dans le cadre de réponse portant proposition technique.

A cet effet, le titulaire doit fournir à France Travail, dans un délai de 10 jours calendaires suivant la date de notification du marché, la liste nominative du personnel susceptible d'intervenir dans les locaux. Cette liste est impérativement tenue à jour et transmise au représentant de France Travail tous les 6 mois.

Cette liste comprend les renseignements administratifs relatifs à l'état civil (nom, prénom) et à la qualification du personnel (au regard de la convention collective).

La liste des personnels est tenue à jour régulièrement. Toute modification intervenant dans la composition du personnel ou la distribution des tâches y est portée.

Toute modification du volume ou de la répartition des effectifs de travail, par rapport à l'offre du titulaire, doit être expressément acceptée par France Travail. Le non-respect de cette disposition expose le titulaire aux pénalités prévues à l'article 7 du contrat et sa réitération peut être un motif de résiliation du marché.

#### **4.1.5 Gestion des absences**

Le titulaire décrit dans son offre le moyen qu'il propose par lequel il s'assure de la présence de son personnel (heure d'arrivée et de départ).

Tout remplacement de personnel doit être signalé au plus tard le jour même de l'intervention à France Travail. À défaut, le personnel non connu de France Travail peut se voir refuser l'accès aux locaux.

En cas d'absence imprévisible d'un agent, le titulaire s'engage à en informer immédiatement France Travail, à assurer son remplacement dans les plus brefs délais et à faire assurer les prestations conformément au marché, y compris par un renforcement de l'équipe le lendemain.

En cas de non-respect de cette obligation, le titulaire encourt les pénalités définies à l'article 7 du contrat.

#### **4.1.6 Prise de poste**

Le titulaire doit s'engager à assurer la présence de l'encadrement lors des prises de postes des nouveaux personnels de ménage quel qu'en soit le motif (remplacement, absence...), conformément à ce que le titulaire a proposé dans son offre. En cas d'absence du chef d'équipe lors de ces prises de poste, il sera fait application, sur simple constat et sans mise en demeure préalable, d'une pénalité telle que décrite à l'article 7 du Contrat.

Ces changements de personnel doivent être formalisés tant dans la prise de connaissance des tâches à réaliser et du plan de prévention que dans la remise des moyens d'accès.

### **4.2 Moyens matériels**

Conformément à son offre, le titulaire met en œuvre les moyens matériels nécessaires à la réalisation des prestations et à l'atteinte des résultats tant qualitatifs que quantitatifs qui lui sont fixés. France Travail veille au respect de cette disposition dans le cadre des contrôles et peut imposer au titulaire le remplacement des matériels non-conformes.

### **4.3 Commencement d'exécution du marché**

#### **4.3.1 Préparation du marché**

Le Titulaire s'engage à mettre en place les outils de communication, d'organisation et de gestion du suivi du marché proposés dans son offre technique.

Ces outils sont présents à plusieurs niveaux :

- Outils destinés à France Travail :
  - Un accès sur un site internet dans lequel il est possible de retrouver le planning des prestations, les comptes rendus de visite ainsi que les plans d'actions du titulaire.

- Un cahier de liaison, qui permet au responsable de site ou son adjoint de communiquer avec l'agent notamment sur les demandes spécifiques ou les réclamations,
- Un système de pointage permettant d'assurer l'assiduité des prestations
- Une fiche de poste récapitulant les instructions de travail et permettant de s'assurer de la bonne connaissance du cahier des charges par les personnels du titulaire.
- Des affichages sécurité mettant en exergue les risques liés aux produits ainsi que les gestes et postures adaptés que doivent adopter les personnels du titulaire

Au plus tard dix jours calendaires suivant la date de notification du marché, le titulaire soumet à France Travail les outils proposés, notamment le planning des prestations (cf article 4.7 du présent CCFT).

Ceux-ci font l'objet, avant mise en œuvre, d'une validation préalable par France Travail au cours de la réunion de lancement du marché.

#### **4.3.2 Installation du chantier**

Le titulaire doit, dans le même délai que celui défini à l'article 4.3.1 ci-dessus, soumettre à France Travail le projet d'installation sur site.

Notamment, le représentant du titulaire et le ou les différents chefs d'équipe prennent alors contact avec le responsable France Travail des sites ou son adjoint, en vue de préparer l'installation du chantier et coordonner son démarrage.

Les prestations débutent à l'issue de la validation par France Travail des outils cités au 4.3.1 du présent CCFT pour les prestations courantes forfaitaires et envoi de bons de commande pour les prestations ponctuelles complémentaires, émis par France Travail (cf. article 3.1.2 du contrat).

Les appareils de distribution des consommables mentionnés et la fourniture des consommables pour les sanitaires et espaces détente doivent être opérationnels à la date de commencement de l'exécution des prestations courantes forfaitaires du marché (article 3.2 du présent CCFT, et article 4.1 du contrat).

#### **4.3.3 Acheminement du matériel et des produits**

Pendant la période d'installation du chantier, et conformément aux dispositions de l'article 4.10 du présent CCFT, le responsable des sites de France Travail indique au titulaire les locaux mis gratuitement à sa disposition pour le stockage des matériels et produits d'entretien, sur chacun des sites.

L'acheminement du matériel et des produits nécessaires à l'exécution des prestations doit être fait selon les itinéraires et dans les horaires autorisés par France Travail en veillant à

optimiser les conditions de transport dans le cadre des livraisons (éviter notamment les périodes d'embouteillages).

Les engins de manutention utilisés doivent être munis de bandages caoutchoutés ou de pneumatiques.

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

#### **4.4 Modifications ponctuelles des conditions d'intervention**

Le titulaire ne peut se prévaloir d'éléments modifiant ses conditions habituelles d'intervention dans les locaux (activités exceptionnelles, etc.) pour se soustraire de son propre chef aux obligations du marché, ni pour élever aucune réclamation, sauf si France Travail lui demande une interruption ou un report ponctuel des prestations.

#### **4.5 Vêtements de travail**

Le titulaire doit doter le personnel d'intervention de vêtements de travail adaptés à sa fonction et agréés par France Travail.

Le nettoyage et l'entretien de ces vêtements 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 se présente en tenue négligée. Les tenues doivent être propres et soignées. Chaque agent doit aussi porter un badge nominatif.

Le personnel d'encadrement doit porter un insigne spécifique permettant de l'identifier.

#### **4.6 Comportement du personnel**

Les personnels du titulaire doivent faire preuve d'un comportement exempt de tout reproche vis-à-vis des tiers.

Le personnel du titulaire est soumis à une obligation de réserve, tant à l'égard du personnel de France Travail que des prestataires et des visiteurs.

Le titulaire garantit l'intégrité et la probité de son personnel. De ce fait, il s'engage à respecter et à faire respecter les interdictions suivantes qui lui sont faites :

- Intervenir de façon directe ou indirecte au sein des manifestations du personnel du France Travail, quelles qu'elles soient,
- Provoquer du désordre d'une façon quelconque sur les lieux de travail,
- Manquer de respect au personnel de France Travail ou des demandeurs d'emploi,
- Distribuer des brochures, tracts ou journaux,
- Introduire de la marchandise destinée à être vendue,
- Sortir des établissements des objets ou des documents dont France Travail est propriétaire, procéder à des vols ou à des détériorations, utiliser à des fins

personnelles, sans accord préalable de France Travail, les moyens divers mis à leur disposition ou auxquels ils ont accès, introduire et/ou consommer dans les locaux de la drogue ou des boissons alcoolisées, sortir des locaux des objets qui leur sont confiés pour l'exercice de leur fonction,

Cette liste n'étant pas limitative.

L'utilisation du téléphone portable personnel est limitée aux situations d'urgence ou relatives à l'organisation du travail. L'utilisation des téléphones de France Travail est interdite sauf situations d'urgences.

Le personnel du titulaire ne sollicite pas France Travail pour des problématiques relevant du titulaire.

Indépendamment des obligations dont le titulaire devrait personnellement répondre de son propre chef ou de celui de ses préposés, il répondra des mises en cause auxquelles France Travail pourrait être exposé en raison de la méconnaissance de cet engagement.

En cas de non-respect de cette obligation, le titulaire encourt une pénalité définie à l'article 7 du contrat.

#### **4.7 Calendrier des prestations périodiques et périodicité d'exécution**

Les travaux sont effectués selon un planning déterminé par les deux parties.

Pour chaque site, des propositions de planning des prestations courantes forfaitisées doivent être remises à France Travail par le titulaire dix jours calendaires suivant la date de notification du marché. Elles doivent notamment suivre les recommandations conformément aux fréquences requises mentionnées dans l'annexe 2 du CCFT :

- pour les prestations effectuées une fois ou plus par semaine : précision du jour
- pour les prestations effectuées une fois ou plus par mois : précision de la semaine
- pour les prestations trimestrielles, semestrielles ou annuelles : précision du mois d'intervention

Pour ces dernières, elles doivent faire l'objet d'un bon d'intervention signé contradictoirement entre le titulaire et France Travail. Ces documents doivent être remis à France Travail à chaque réunion trimestrielle. Dans le cas contraire, il sera fait application de pénalités conformément à l'article 7 du contrat

Le titulaire est tenu de respecter le calendrier d'intervention qui a été arrêté. Ce calendrier sert de base pour le calcul des pénalités prévues à l'article 7 du contrat.

Toute modification des calendriers est soumise à l'accord préalable de France Travail.

Au cas où un événement exceptionnel empêche le titulaire d'exécuter une prestation aux dates et heures fixées, il doit en aviser immédiatement France Travail. (Cf art 4.4 du présent CCFT)

## 4.8 Horaires

### 4.8.1 Horaires à respecter dans la cadre de l'exécution du marché

Les prestations sont réalisées les jours ouvrés, du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés.

Les prestations se déroulent en conséquence dans les plages horaires suivantes :

CINETIC :

- 7ème aile A et 6ème étage aile A : de 6h à 7h45, les prestations définies à l'annexe 2 et réapprovisionnement des consommables

CINETIC (sauf 7ème et 6ème aile A) - DOMINO - :

- Prestations définies à l'annexe 2 à réaliser (avec réapprovisionnement des consommables), selon la proposition du titulaire entre 7h et 17h, pour les salles de réunions les prestations doivent être terminées avant 8h30.

Par ailleurs, une permanence sur site est exigée de 9h à 17h. Un permanent sur le site du CINETIC et un permanent sur le site du domino. Le site des Frères Flavien peut être couvert par un permanent mobile pour réaliser une ou des prestations définies dans l'ensemble des annexes.

Sauf précision particulière donnée par France Travail, les horaires d'ouverture des immeubles aux salariés sont, du lundi au vendredi (jours ouvrés) de 7h30 à 20h30.

Les horaires d'intervention tiennent compte des dispositions locales relatives au respect des nuisances sonores.

Ces horaires de principe peuvent être adaptés et modifiés en cours d'exécution du marché après accord entre France Travail et le chef d'équipe du site concerné.

D'autre part, en cas de prestations exceptionnelles, France Travail se réserve le droit de demander au titulaire l'intervention du personnel pendant ou en dehors des horaires prévus dans le calendrier journalier.

Le nettoyage de la vitrerie peut s'effectuer de 8 heures à 20 heures.

France Travail peut autoriser l'exécution de certains travaux les samedis, dimanches ou les jours fériés, à la demande du titulaire, conformément à la réglementation en vigueur, sans qu'il en résulte aucun frais supplémentaire facturé par le titulaire à France Travail.

#### 4.8.2 Travail en journée

France Travail souhaite continuer, dans le cadre de sa politique de responsabilité sociétale (cf. article 3.5 CCFT), le travail en journée en continu sur l'ensemble des trois sites.

Pour aider à poursuivre la mise en place du travail en journée, la branche professionnelle Propreté met à disposition des entreprises et des donneurs d'ordre, un ensemble de ressources (boîte à outils, témoignages, bonnes pratiques) qui pourront utilement servir à la réussite du travail en journée.

*Site internet La Propreté en continu en journée (<http://journee.monde-proprete.com/travail-en-journee-en-continu/>)*

Les prestations sont réalisées pendant la journée, les jours ouvrés, du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés. Pour les sites du CINETIC et du DOMINO, ne recevant pas de public, et sur le site FRERES FLAVIEN obligatoirement sur les horaires suivants :

Horaires retenus de **07 heures à 17 heures**

Ces horaires de principe peuvent être adaptés et modifiés en cours d'exécution du marché après accord entre France Travail et le chef d'équipe du site concerné. Le titulaire fera les adaptations nécessaires pour limiter les nuisances pour la période de travail en journée.

Pour la mise en place du travail en journée, le titulaire peut faire une étude de faisabilité pour les 3 sites concernés. Cette étude sera réalisée au cours des six premiers mois d'exécution des prestations.

Préalablement à l'étude de faisabilité, le titulaire fait un état des lieux du nombre d'agents en service dans le bâtiment, du nombre d'heures prestées et des plages horaires d'intervention.

L'étude permet à toutes les parties de définir, entre autres, les objectifs à atteindre (nombre d'heure alloué par bâtiment pour le travail en journée en continu), les contraintes à respecter et les conditions de déploiement nécessaires à la réussite de sa mise en œuvre.

France Travail et le titulaire devront élaborer, conjointement, les nouvelles modalités d'intervention relatives à l'exécution des prestations en journée en continu.

A cet effet, ils devront :

1. Planifier les actions à mettre en place par chacune des parties
2. Etudier les rythmes des bâtiments (heures départ arrivée, déjeuner, occupation des salles de réunions, de formation...)
3. Lister toutes les prestations à effectuer en précisant notamment leur niveau de gêne (bruit aspiration) ou de dangerosité pour autrui (sol mouillé). Préciser les prestations susceptibles d'être exclues de la démarche et qui devront obligatoirement s'effectuer en dehors des horaires d'occupation des locaux. En effet, les prestations doivent être exécutées en prenant toutes les mesures de sécurité utiles pour éviter tout risque de

dommages aux personnes et en veillant à minimiser les nuisances sonores, respiratoires et olfactives

4. Comptabiliser le nombre d'agents, le nombre d'heures prestées et les plages horaires qui devront être effectuées en journée en continu
5. Etudier les solutions les plus optimales pour les agents de propreté
6. Proposer une réorganisation pour chaque bâtiment
7. Formaliser et co-signer les nouvelles modalités d'intervention

Le déploiement de la démarche devra se faire de façon progressive et sous contrôle de France Travail et du titulaire :

1. Information des occupants de l'imminence de la démarche ainsi que de ses enjeux
2. Fixation des règles communes aux occupants et aux agents de propreté au sein d'un même établissement
3. Accompagnement de l'encadrement de proximité notamment au travers de formations pour optimiser les compétences organisationnelles et relationnelles
4. Organisation des entretiens avec les agents de propreté afin de recueillir leurs souhaits professionnels
5. Formation des agents sur l'intervention en coprésence des usagers : organisation de leur poste de travail, relationnel avec les occupants...
6. Suivi et évaluation de la mise en œuvre

France Travail et le titulaire évaluent conjointement les résultats :

7. En comptabilisant le nombre d'agents et le nombre d'heure de travail réalisé en journée en continu
8. En assurant un suivi de sa mise en œuvre pour détecter les points opérationnels et/ou relationnels à améliorer et porter, en conséquence et le cas échéant, des actions correctives
9. En mesurant la satisfaction de chaque partie au travers de questionnaires de satisfaction envoyés aux occupants et aux agents de propreté
10. En recueillant et en analysant les réponses aux questionnaires pour adapter au mieux le protocole de nettoyage aux besoins
11. En évaluant les résultats qualitatifs via des contrôles contradictoires réalisés entre France Travail et le titulaire (ces contrôles doivent être réalisés dès le début de la mise en œuvre)

D'autre part, en cas de prestations exceptionnelles, France Travail se réserve le droit de demander au titulaire l'intervention du personnel pendant ou en dehors des horaires prévus dans le calendrier journalier.

#### **4.8.3 Nettoyage de la vitrerie**

Le nettoyage de la vitrerie peut s'effectuer de 08 heures à 20 heures.



France Travail peut autoriser l'exécution de certains travaux les samedis, dimanches ou les jours fériés, à la demande du titulaire, conformément à la réglementation en vigueur, sans qu'il en résulte aucun frais supplémentaire facturé par le titulaire à France Travail.

## **4.9 Accès aux locaux et équipements**

### **4.9.1 Généralités**

Lorsque l'accès aux sites de France Travail a lieu en dehors des heures de présence du personnel et d'ouverture aux usagers, les procédures de fonctionnement des systèmes d'alarme ainsi que les codes seront communiqués au titulaire qui est responsable de la transmission des informations à son personnel.

Le responsable des différents sites France Travail ou son adjoint pourront être amenés à laisser des consignes journalières écrites. Le titulaire devra donc veiller à ce que son personnel soit en mesure de les appliquer.

Toute intervention de la société de télésurveillance, qui serait engendrée par une erreur de manipulation ou un oubli de la part du titulaire, sera facturée à celui-ci au tarif réglé à cette société par France Travail

Seules les personnes désignées pour réaliser les prestations peuvent accéder aux locaux ; la présence d'autres personnes (tiers, enfants, etc...) ou d'animaux, l'usage d'appareils sonores (baladeurs, etc...) sont strictement interdits.

Le titulaire avertit son personnel que l'usage des matériels et équipements que renferment les locaux, notamment des appareils téléphoniques et des machines à photocopier lui sont interdits.

Une fois les prestations achevées, les meubles doivent être remis en place.

Le personnel du titulaire doit vérifier, avant de partir, que :

- Les lumières sont éteintes
- Les robinets sont fermés
- Les portes et fenêtres sont fermées
- Les systèmes d'alarme sont activés.

### **4.9.2 Gestion des moyens d'accès (clés ou badges)**

France Travail dote le titulaire de clés et de badges, en quantité suffisante, permettant l'accès aux locaux concernés par les prestations, au début de l'exécution des prestations. La remise des moyens d'accès fait l'objet d'un procès-verbal écrit, daté et signé par France Travail et le titulaire.

Les clefs que le personnel du titulaire détient pour accéder aux locaux, quels qu'ils soient, ne doivent en aucun cas être identifiables par quelque moyen que ce soit (pas de porte-clefs pouvant indiquer la destination des clefs, par exemple).

L'agent de propreté (ou les agents de propreté s'ils sont plusieurs), est (sont) dépositaire(s) des moyens d'accès au site.

Durant l'exécution du marché, en cas de perte ou de vol, le titulaire avise aussitôt France Travail par tous moyens et par écrit.

A la date d'échéance du présent marché, le titulaire remet le même nombre de clefs et de badges que celui inscrit sur le procès-verbal établi lors de la remise des moyens d'accès. Le titulaire avise le cas échéant France Travail par écrit du nombre d'exemplaires manquants.

Toute clef ou badge manquant pendant l'exécution du marché ou après sa cessation amènera France Travail à facturer au titulaire (ou à déduire du règlement) :

- Le coût du remplacement des clefs ou badges manquants ;
- Le coût du remplacement des serrures correspondant à chaque clef perdue.

France Travail s'engage, en cas de changement de système de fermeture, à en prévenir le titulaire et lui fournir les clefs ou badges correspondants.

#### **4.10 Locaux, matériels et prestations mis à la disposition du titulaire**

Le titulaire est tenu de maintenir les locaux et leurs équipements en bon état de fonctionnement.

Les interventions de France Travail consécutives à un usage anormal ou au non-respect des consignes de sécurité par les personnels du titulaire sont facturées à celui-ci.

#### **4.11 Branchements**

Les fournitures d'énergie électrique et d'eau nécessaires à l'exécution des prestations sont assurées gratuitement par France Travail.

Le titulaire doit éviter tout éclairage superflu. En particulier, il veille à ce que l'éclairage d'un local soit strictement limité au temps nécessaire à l'exécution des prestations dans ce local, l'éclairage d'un ensemble de locaux étant proscrit.

Le titulaire doit prendre toutes dispositions pour ne pas laisser couler l'eau inutilement.

#### **4.12 Protection des installations**

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

Le titulaire doit éviter toute obstruction ou dégradation des canalisations d'évacuation.

#### **4.13 Prescriptions particulières d'hygiène et de sécurité**

La réglementation fixant les prescriptions particulières d'hygiène et de sécurité applicables aux travaux effectués dans un établissement par une entreprise extérieure est applicable au présent marché.

Le titulaire et France Travail procèdent, avant le début d'exécution des prestations, à une information réciproque sur les risques particuliers encourus et les mesures de prévention envisagées. Cette information fait l'objet d'un procès-verbal établi par France Travail et signé par les deux parties.

##### **4.13.1 Consignes de sécurité**

Le titulaire respecte les mesures de sécurité propres à France Travail (accès des locaux) telles qu'il en a été informé par France Travail en application du Plan de Prévention signé entre les deux parties conformément au décret du 20 février 1992.

Le titulaire prend toutes les dispositions nécessaires pour assurer la sécurité de son personnel dans l'exécution des prestations.

Le titulaire prend toutes les dispositions nécessaires pour assurer la sécurité de son personnel travaillant seul (équipement de protection du travailleur isolé : PTI ou équivalent). Les modalités d'application de ces dispositions seront décrites dans son offre.

Le personnel du titulaire travaillant hors présence des agents de France Travail doit avoir reçu une formation à la conduite à tenir en cas d'incendie et au déclenchement d'une alarme.

##### **4.13.2 Plan de prévention**

Le titulaire et France Travail doivent établir un plan de prévention avant le début de l'exécution du marché, au titre de la législation sur la prévention des risques.

Ce plan doit définir toutes les mesures de prévention à mettre en place lors d'interventions à risques vis à vis des personnels du titulaire et de France Travail et des usagers. Ces mesures portent sur :

- L'accès en général : horaires, identification des intervenants, zones de sûreté, locaux à risques particuliers d'incendie
- La manutention et l'utilisation d'engins de transport, de manutention et de levage
- La délimitation des zones d'intervention, le balisage et la signalisation des zones et des équipements concernés, le maintien des circulations utilisateurs et public
- L'utilisation de produits, matières et énergie présentant des dangers d'incendie, d'explosion, de brûlure, d'intoxication ou de pollution
- Les procédures avant et pendant consignations, puis avant remise en régime normal
- Les travaux à risques et / ou en hauteur : définition des mesures de protection

- Les travaux en milieu ou accès difficile : mesures prises pour assurer la protection des personnes et des biens en locaux techniques, moyens de communication et de surveillance à distance des intervenants
- Les fiches « sécurité des produits utilisés » sont affichées sur chaque site dans le local ménage
- Le lavage des sols en présence de public ou d'agents France Travail est strictement interdit dans les zones occupées (risque de chutes).

Par le fait d'avoir remis une offre, le titulaire affirme avoir pris connaissance des lieux, des installations, des contraintes et difficultés d'accès.

#### **4.13.3 Sécurité**

L'exécution des prestations doit se faire dans le respect des normes et règlements en cours.

Le titulaire doit prendre connaissance du règlement intérieur de chaque site si celui-ci existe ainsi que du règlement incendie et en informer tous les personnels qui sont susceptibles d'intervenir sur ce site.

Ces personnes doivent respecter les consignes données au personnel du site, notamment celles concernant les autorisations d'accès.

Le titulaire doit, en cas de constatation d'anomalie ayant une incidence sur la sécurité des personnes et des biens en avertir immédiatement France Travail par tous moyens.

Le titulaire doit d'autre part se mettre en conformité avec la législation en matière de protection du travailleur isolé afin de s'assurer de la sécurité de son personnel lors de l'exécution des prestations sur les sites France Travail.

#### **4.14 Matériels, produits et consommables de nettoyage**

La fourniture des matériels et produits de nettoyage est à la charge du titulaire.

L'opération d'élimination des salissures (particulaires, biologiques, organiques ou liquides) doit être réalisée avec des matériels, machines et produits adaptés à la nature des revêtements à entretenir, à l'état de ceux-ci, ainsi qu'à la fréquentation des locaux.

Le titulaire doit s'attacher à ne pas provoquer de pollution sur les surfaces ou dans l'air ambiant par l'usage inadapté de méthodes ou de produits nocifs.

Il est tenu compte dans le choix des offres des capacités des matériels et produits à respecter l'environnement tout au long de leur cycle de vie.

Le titulaire se conforme aux dispositions de l'article 3.2.5 ci-dessus concernant l'élimination des emballages des produits et consommables de nettoyage.

#### **4.14.1 Matériels**

Ceux-ci doivent être en parfait état d'utilisation. Leurs caractéristiques doivent être adaptées aux locaux à nettoyer et répondre aux normes de sécurité.

Cette liste doit être accompagnée d'une notice technique précisant notamment la provenance et l'origine des matériels et des références d'utilisation. Ces documents doivent être conformes aux normes et règlements de sécurité.

Le titulaire doit par la suite présenter ces éléments à France Travail sur simple demande verbale, pour vérification par celui-ci de leur conformité avec les normes et règlements de sécurité.

De même, sur demande de France Travail, le titulaire doit présenter les matériels pour vérification.

Le prestataire doit assurer un renouvellement du matériel dès que nécessaire, c'est-à-dire faire en sorte que le matériel utilisé assure en permanence un nettoyage efficace et approprié. Tout matériel défectueux doit être mis hors service et remplacé par le titulaire, à ses frais.

France Travail se réserve le droit d'interdire les matériels dont l'utilisation est susceptible de provoquer des accidents, des dégradations ou des nuisances.

Le titulaire est tenu d'adapter son matériel aux caractéristiques de l'alimentation électrique du site d'exécution des prestations. Le branchement simultané de plusieurs appareils électriques sur la même prise, fût-ce par l'intermédiaire de prises multiples est interdit.

Les rallonges, prolongateurs et fiches sont fournis par le titulaire.

Le calibrage des fusibles et disjoncteurs de France Travail ne doivent en aucun cas être modifié.

Les échafaudages (s'il y a lieu), doivent obligatoirement être conformes à la réglementation, munis de roulettes caoutchoutées. Les matériels ne doivent en aucun cas être en contact direct avec les parois verticales.

Les extrémités supérieures des échelles et escabeaux sont protégés, leurs pieds sont munis de patins protecteurs.

France Travail se réserve le droit d'interdire les matériels dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations. Il en est notamment ainsi pour les matériels de type « traîneau ».

Tout dommage causé aux installations et équipements est mis à la charge du titulaire.

Enfin, les prestations doivent être conduites de manière à éviter toute gêne ou nuisance sonore ou tout effet entraînant une perturbation de l'environnement.

#### **4.14.2 Produits et consommables de nettoyage**

Le titulaire limite les produits de nettoyage en nombre et en quantité tout en garantissant le résultat attendu en termes de qualité de nettoyage.

Au moins 80 % des produits de nettoyage multi-usage et des produits nettoyants pour sanitaires et espaces détente doivent être conformes aux exigences de l'éco label européen ou équivalent.

Les techniques et produits utilisés pour le nettoyage des sols ne doivent conduire à aucune glissance susceptible de constituer un danger pour les usagers.

Dans le cas où les prestations de nettoyage doivent masquer ou supprimer de mauvaises odeurs, il convient de veiller à ce que les produits utilisés soient bien tolérés par les occupants des locaux.

Le titulaire s'assure que la notice est parfaitement :

- Compréhensible par le personnel intervenant sur un site
- Maîtrisée par le personnel intervenant sur un site et mise à jour lorsque cela est nécessaire

Les produits proposés doivent :

- Etre efficaces tout en respectant l'environnement
- Avoir un fort niveau de biodégradabilité
- Avoir une toxicité et une éco toxicité nulles
- Etre si possible en conditionnement rechargeable et de grande taille de façon à éviter les déchets
- Limiter la consommation en eau (système de dosage automatique, etc...)

Les produits doivent être adaptés aux besoins. Leur emploi est encadré de façon à ce qu'ils ne provoquent pas d'allergie ou d'irritation. Ils doivent être composés de matières propres à assurer la bonne conservation des surfaces traitées et n'être pas susceptibles de détériorer les sols. Les encaustiques utilisées ne doivent ni coller, ni marquer après lustrage, ni rendre les sols glissants.

Les produits concentrés sont utilisés avec toutes les précautions d'usage de façon à éviter tout risque sanitaire et tout gaspillage.

L'emploi de produits spécifiques est obligatoire pour tout élément à composants électriques (téléphones, PC, imprimantes, photocopieurs, fax, etc.)

L'utilisation de produits pouvant entraîner des risques d'accident ou des risques pour la santé (produits inflammables, certains aérosols, etc.) sont interdits, sauf impossibilité justifiée.

L'emploi de produits susceptibles de contenir plus de 10% (taux de tolérance maximum de l'écolabel européen) de composés organiques volatils (COV) est pros crit.

A la liste des produits utilisés dans le cadre de l'exécution des prestations seront joints :

- un document certifiant a minima la conformité des produits à la réglementation en vigueur en matière de biodégradabilité des éléments (dont les tensioactifs), et d'interdiction de substances ou préparations dangereuses pour l'environnement ou la santé (cf. règlement et directives européens relatifs à la classification, à l'emballage et à l'étiquetage des préparations dangereuses) ;
- une attestation certifiant le niveau d'exigence du candidat au-delà de la réglementation en vigueur en matière de produits proposés ne contenant pas de substances dangereuses pour l'environnement et la santé et veillant à limiter leur impact sur l'environnement (par exemple, biodégradabilité des tensioactifs, etc...)
- le niveau d'impact environnemental des produits nettoyants multi-usages ou pour sanitaires au moins équivalent aux exigences de l'écolabel européen.

La liste des produits et les PV, attestations et preuves cités ci-dessus sont mis à jour régulièrement.

France Travail se réserve le droit :

- d'interdire tout produit dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations ou de compromettre la sécurité ou la santé des personnels ou des clients de France Travail. Ces produits devront être retirés et remplacés par le titulaire à ses frais.
- de faire procéder, par les soins d'un laboratoire de son choix, à des analyses sur des échantillons de produits utilisés par le titulaire prélevés à l'occasion de leur emploi. En cas de fraude constatée, les frais d'analyse seront à la charge du titulaire.
- de procéder aux vérifications relatives au respect de l'éco label européen ou équivalent pour les produits.

L'utilisation avérée de produits non conformes aux spécifications du présent CCFT est considérée comme une faute de la part du titulaire et expose celui-ci à l'application des pénalités définies à l'article 7 du contrat

Tout dommage causé aux installations et équipements du fait de l'utilisation des produits sera à la charge du titulaire.

La composition et la nature des consommables utilisés pour le nettoyage (éponges, sacs déchets, gants et vêtements de travail, etc.) doit être respectueuse de l'environnement. Le titulaire est force de proposition sur ce point.

De ce fait, les sacs poubelles utilisés doivent être pourvus de l'éco label européen ou équivalent ou issus du recyclage.

Dans les zones d'accueil du public, les sacs poubelles seront transparents pour des raisons de sécurité.

France Travail se réserve le droit de procéder à des contrôles du respect de cette disposition. En cas de non-respect, le titulaire procède au retrait des consommables non conformes, et s'expose à l'application des pénalités définies à l'article 7 du contrat.

#### **4.14.3 Stockage des matériels et produits**

France Travail met gracieusement à la disposition du titulaire les locaux nécessaires au stockage des matériels et produits de nettoyage, sur tous les sites. Le stockage des matériels et produits doit obligatoirement être réalisé dans ces locaux. Le stock doit être bien rangé et propre. Le stockage en vrac de produits pulvérulents est interdit.

Aucun matériel ou produit ne doit être abandonné en dehors des emplacements autorisés ou laissé sans rangement après intervention, sous peine de leur évacuation sans préavis par France Travail aux frais du titulaire.

Le titulaire ne peut en aucun cas stocker de produits dans les locaux, autres que ceux nécessaires aux prestations courantes.

Le titulaire doit s'assurer pour les risques de détérioration ou de perte des matériels lui appartenant et laissés en dépôt dans le local mis à disposition par France Travail. En effet, ces matériels ne sont placés ni sous la responsabilité ni sous la surveillance de France Travail.

### **5. MODALITES DE PILOTAGE ET DE SUIVI DU MARCHÉ**

#### **5.1 INTERLOCUTEURS DU TITULAIRE AUPRES DE FRANCE TRAVAIL**

Le titulaire désigne un « interlocuteur unique », chargé de l'interface entre les chefs d'équipe des sites où seront réalisés les prestations, et France Travail. Il est chargé de la coordination et de la gestion technique et administrative du marché.

D'autre part, « interlocuteur unique » désigné par le titulaire doit être en mesure de :

- Répondre sur l'ensemble des éléments constitutifs du marché
- Faire appliquer les décisions sur ce même périmètre.

Le titulaire doit également transmettre à France Travail le nom, la qualité et les coordonnées du personnel d'encadrement assurant le rôle de chef d'équipe des sites.

#### **5.2 INTERLOCUTEURS DE FRANCE TRAVAIL AUPRES DU TITULAIRE**



Le Département Environnement de Travail et Sécurité de France Travail est chargé du suivi et du contrôle de la bonne exécution du marché et a pour rôle :

- La gestion du marché
- La coordination et le suivi de l'exécution du marché
- Le contrôle et la gestion des relations avec le titulaire

Le responsable, ou son adjoint, de l'ensemble des sites sur lequel se déroulent les prestations a pour rôle le suivi et le contrôle de l'exécution des prestations sur le site dont il a la responsabilité.

Il est l'interlocuteur local des agents du titulaire.

Le titulaire s'engage à ne prendre aucune consigne en provenance d'agents de France Travail autres que les interlocuteurs cités ci-dessus, ou qui n'auraient pas été expressément agréés par ceux-ci.

### **5.3 INSTANCES DE PILOTAGE ET DE SUIVI**

- Une réunion de lancement du marché réunissant les représentants du titulaire et les interlocuteurs nationaux de France Travail, cités à l'article 6.3.2 ci-dessus, est organisée après la notification du marché par l'acheteur coordinateur de la Direction Achats et Marchés. Cette réunion a pour objectif de fixer le calendrier de mise en place du dispositif, les modalités opérationnelles d'exécution des prestations et leur calendrier prévisionnel. Lors de la réunion de lancement, le représentant du titulaire doit être accompagné des personnes ayant la connaissance technique / chargés de l'exécution opérationnelle des prestations. Cette réunion de lancement a lieu dans les 45 jours ouvrés suivant la notification du marché. La réunion de lancement peut être suivie si besoin d'une réunion technique visant à définir les modalités opérationnelles de réalisation des prestations.
- Une réunion de bilan annuel permet d'échanger sur l'exécution du marché et ses optimisations possibles, partager les points d'alerte sur les difficultés éventuellement rencontrées ;
- Dans le cadre de la réalisation des prestations attendues, des réunions peuvent être organisées ponctuellement soit à la demande de France Travail, soit à la demande du titulaire ;

Les invitations aux réunions sont envoyées par mail. Les comptes-rendus des réunions sont établis par le titulaire, transmis à France Travail dans les 2 jours ouvrés qui suivent les réunions, et validés par lui.

#### **5.3.1 Calendrier des opérations, délais de remise des documents**

Le rythme et la récurrence des opérations de nettoyage sont fixés aux annexes 1 et 2 du CCFT.

Le Titulaire remet à France Travail les documents suivants dans un délai de 10 jours calendaires suivant la date de notification du marché :

- la liste nominative des salariés affectés à l'exécution des prestations (article 4.1.4 du CCFT). Cette liste est impérativement tenue à jour et transmise au représentant de France Travail tous les 6 mois ;
- la liste des matériels et produits par site (articles 4.14.1 et 4.14.2 du CCFT) ;
- le projet d'installation sur site (article 4.3.2 du CCFT) ;
- les outils de communication, d'organisation et de gestion du suivi du marché (article 4.3.1 du CCFT) ;
- le calendrier des prestations périodiques et périodicité d'exécution (article 4.7 du CCFT) ;
- le nom du délégué à la protection des données (article 6.5 du contrat).

Le Titulaire remet à France Travail, 6 mois avant l'échéance du marché un document indiquant le coût de la masse salariale.

### **5.3.2. Mise en place des prestations**

Dans la quinzaine suivant la notification du marché, une réunion de lancement du marché est organisée entre France Travail et le titulaire, en présence des deux responsables, afin de préparer la mise en place du marché.

Une réunion de validation de prise en charge du marché se tiendra au terme d'une quinzaine de jours d'exécution des prestations.

Le Titulaire rédige le premier mois du contrat un rapport de prise en charge (Inventaire technique des équipements en place) listant de façon exhaustive et non équivoque l'ensemble des locaux pris en charge et détaillant l'état des équipements.

Les équipements pour lesquels il ne peut remplir normalement ses obligations du fait de leur défaillance technique totale ou partielle ou du fait d'aspect réglementaire (sécurité, hygiène, etc....) sont identifiés.

Ce rapport doit être approuvé par France Travail qui se réserve la possibilité de faire réaliser une analyse contradictoire par un expert de son choix.

Le Titulaire doit remettre ce rapport dans le mois suivant la prise d'effet du marché.

A l'issue de cette période, la non remise de ce rapport vaut acceptation de l'état des locaux par le Titulaire qui ne peut ensuite arguer, en cas de défaillance d'un équipement du fait de son état antérieur, de circonstances atténuantes à la réalisation de ses obligations contractuelles.

En fin de contrat, la remise des locaux à France Travail fait l'objet d'un rapport similaire qui est soumis contradictoirement au nouveau mainteneur des installations.

Toute dégradation ou usure prématurée des locaux peuvent faire l'objet d'une remise en état aux frais du Titulaire dans le cadre du décompte final établi avant règlement des deux dernières mensualités du contrat

### **5.3.3. Suivi des prestations**

Afin de suivre la bonne exécution de ce marché, le département Environnement de Travail et Sécurité rencontrent le titulaire afin de faire un point sur le niveau de performance de ce dernier.

A cette fin, le titulaire présente :

- La synthèse des rapports qualité des sites concernés par le présent marché
- La liste des incidents rencontrés et la façon dont ils ont été traités

France Travail analyse avec le titulaire la synthèse de suivi de la qualité des prestations réalisée comme indiqué à l'article 3.4.2 Modalités du contrôle réalisé par France Travail du présent CCFT.

Afin de faire un bilan de l'activité avec le titulaire, des réunions d'exploitation et de suivi ont lieu à minima tous les trimestres.

Lors de ces réunions sont évoqués les sujets suivants :

- Analyse des résultats des contrôles effectués
- Vérification des modalités d'exécution de la clause d'engagement d'insertion sociale (cf. art 6.1 du contrat)
- Recensement et analyse des réclamations clients
- Gestion des non conformités
- Recensement des problématiques liées à la prestation
- Suivi sur les prestations périodiques (au-delà des prestations mensuelles)
- Point sur les demandes spécifiques
- Etat d'avancement sur les plans d'actions

Cependant, en plus de ces réunions:

- Sur chaque site, le chef d'équipe représentant le titulaire et le représentant France Travail font un point sur la prestation à l'aide des rapports qualité dans le cadre des contrôles trimestriels contradictoires.
- Le département Environnement de Travail et Sécurité de France Travail ou le titulaire peuvent à tout moment demander la tenue d'une réunion de suivi de la prestation.

Pour chaque année d'exécution du présent marché, le titulaire présente à France Travail un plan de performance une fois par an au cours d'une des réunions d'exploitation.

Ce plan de performance vise à présenter les opportunités de rationalisation identifiées par le titulaire et les plans d'actions concrètes qui permettent de les mettre en œuvre.  
La validation et le déploiement de ce plan de performance par France Travail doit permettre au titulaire d'améliorer la qualité des prestations.

Enfin, afin de suivre la bonne exécution de ce marché, France Travail se réserve le droit de s'appuyer sur les représentants de France Travail sur chacun des sites concernés par le présent marché et de les faire intervenir le cas échéant.

#### **5.4 Initiatives et propositions d'interventions de la part du titulaire**

France Travail attend du titulaire qu'il soit force de proposition en termes d'amélioration de la propreté et de l'hygiène des locaux à entretenir et de méthodes innovantes de nettoyage réduisant leur impact environnemental.

Il informe France Travail, le cas échéant, de tout changement des normes et réglementations, indique les effets sur l'utilisation de la mise en conformité des installations.

Il est tenu de signaler à Travail toute non-conformité des matériels et équipements techniques qu'il a à connaître pour l'exécution des prestations.

Pour le cas où, lors de l'exécution des prestations courantes forfaitaires du marché, il est constaté que :

- Des prestations supplémentaires sont à effectuer
- Des opérations prévues s'avèrent inutiles
- Des opérations doivent être modifiées du fait des modifications apportées aux sites couverts par le marché

Le titulaire doit solliciter l'accord de France Travail avant toute modification des prestations.

Enfin, suivant la démarche de gouvernance du marché décrite précédemment, le titulaire intègre ces différents éléments dans le plan de performance qu'il présente à France Travail et sur lequel il s'engage.

### **6. ATTENTES PARTICULIERES VIS-A-VIS DU TITULAIRE**

#### **6.1 Devoir de conseil**

Le titulaire, du fait de son expertise, est tenu de conseiller France Travail sur les modalités d'exécution des prestations. Ce devoir de conseil s'exerce au fil de l'exécution des prestations : il peut porter sur l'organisation mise en œuvre, les modalités d'approvisionnement, plus spécifiquement sur tout point lié à l'objet du marché qui pourrait faire l'objet de propositions d'optimisation, et, de ce fait, à la réduction des coûts. Cela englobe aussi les éléments concernant la démarche environnementale qu'il est possible de mettre en place.

## **6.2 Plan de progrès**

De même, le titulaire s'engage à présenter à France Travail, annuellement / à la demande de celui-ci, un plan de progrès dont l'objectif est l'optimisation des prestations.

## **6.3 Devoir d'information**

Le titulaire s'engage à informer ses interlocuteurs nationaux à la direction générale de France Travail de toute modification de la réglementation, de la norme en vigueur, de son processus de production.

## **6.4 Clause carbone et respect de la loi « climat et résilience »**

L'exécution des prestations attendues doit s'insérer dans une démarche de protection ou de mise en valeur de l'environnement.

A cet effet, le titulaire s'engage pour l'exécution des prestations attendues à :

- réduire le nombre d'impressions papier en généralisant le format électronique et en n'imprimant les documents que sur demande expresse de France Travail.  
En cas d'impression papier, le titulaire utilise du papier recyclé et non blanchi écolabélisé de type « Blue Angel » ou équivalent, en format recto-verso, avec une mise en page réduisant les impressions (2 documents par page, etc.) et une conception de document visant à limiter au maximum la consommation d'encre.
- réduire et recycler les déchets notamment par le recours aux structures issues de l'économie circulaire spécialisées dans le ramassage, la valorisation et le recyclage des déchets).
- Réduire les déplacements professionnels en privilégiant le travail à distance.

A l'issue de chaque année d'exécution de marché, le titulaire présente à France Travail un bilan quantitatif et qualitatif des mesures ainsi mises en place.