



Au service des acteurs de la Sécurité sociale

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES  
(CCTP)**

**UCANSS\_25/AC/08**

**NETTOYAGE DES LOCAUX ET VITRERIES DES SIEGES SOCIAUX**



## Table des matières

<b>ARTICLE 1 : INTRODUCTION .....</b>	<b>4</b>
<b>1.1. Objet de l'accord-cadre .....</b>	<b>4</b>
<b>1.2. Finalités des prestations .....</b>	<b>5</b>
<b>ARTICLE 2 : DESCRIPTION DES LOCAUX ET SUPERFICIES ET ORGANISATION DE LA PRESTATION .....</b>	<b>6</b>
<b>2.1. Description des locaux et éléments chiffrés .....</b>	<b>6</b>
<b>2.2. Jours de travail et horaires d'intervention .....</b>	<b>8</b>
<b>ARTICLE 3 : DESCRIPTIONS DES PRESTATIONS À EXÉCUTER .....</b>	<b>9</b>
<b>3.1. Définition des fréquences et zones .....</b>	<b>9</b>
<b>3.2. Contenu des prestations programmées .....</b>	<b>11</b>
<b>3.3. Les prestations à la demande .....</b>	<b>16</b>
<b>ARTICLE 4 : MODALITÉS D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS .....</b>	<b>18</b>
<b>4.1. Réunion préparatoire à la mise en place des prestations .....</b>	<b>18</b>
<b>4.2. Organisation du travail .....</b>	<b>19</b>
<b>4.2.1. Modalités d'accès .....</b>	<b>19</b>
<b>4.2.2. Locaux mis à disposition du personnel chargé d'exécuter les prestations .....</b>	<b>19</b>
<b>4.2.3. Mise à disposition de fluides et énergie .....</b>	<b>20</b>
<b>4.2.4. Matériels et équipements mis à disposition du titulaire .....</b>	<b>20</b>
<b>4.3. Consignes particulières sur l'organisation du travail .....</b>	<b>21</b>
<b>4.3.1. Confidentialité .....</b>	<b>21</b>
<b>4.3.2. Protection des installations .....</b>	<b>21</b>
<b>4.4. Fin de service .....</b>	<b>22</b>
<b>4.5. Interdictions .....</b>	<b>22</b>
<b>4.6. Consignes particulières .....</b>	<b>23</b>
<b>4.7. Règles de sécurité et plan de prévention .....</b>	<b>23</b>
<b>4.8. Moyens humains du titulaire dédiés à la prestation .....</b>	<b>25</b>
<b>ARTICLE 5 : ENCADREMENT DU PERSONNEL .....</b>	<b>25</b>
<b>ARTICLE 6 : LE PERSONNEL OEUVRANT .....</b>	<b>27</b>
<b>ARTICLE 7 : TENUE DE TRAVAIL .....</b>	<b>27</b>
<b>ARTICLE 8 : GRÈVE, ABSENCE, ARRÊT DE TRAVAIL ET SERVICE MINIMUM .....</b>	<b>28</b>
<b>ARTICLE 9 : MOYENS MATÉRIELS DU TITULAIRE .....</b>	<b>28</b>
<b>ARTICLE 10 : SPÉCIFICATIONS ENVIRONNEMENTALES .....</b>	<b>29</b>



<b>ARTICLE 11 : UTILISATION DE PRODUITS, CONSOMMABLES ET MATÉRIELS DE QUALITÉ ÉCOLOGIQUE</b> .....	29
<b>11.1. Produits de qualité écologique</b> .....	29
<b>11.2. Consommables de qualité écologique</b> .....	30
<b>11.3. Matériels de qualité écologique</b> .....	30
<b>ARTICLE 12 : PRATIQUES SOCIO ET ECO RESPONSABLES DE L'ENTREPRISE</b> .....	30
<b>12.1. Horaires d'exécution des prestations en journée</b> .....	30
<b>12.2. Formation</b> .....	31
<b>12.3. Acheminement du personnel</b> .....	31
<b>12.4. Gestion des ressources</b> .....	31
<b>12.5. Gestion des déchets</b> .....	32
<b>ARTICLE 13 : CONTRÔLE DES PRESTATIONS ET SUIVIS</b> .....	32
<b>13.1. État de propreté au début de l'accord-cadre</b> .....	32
<b>13.2. Autocontrôle</b> .....	32
<b>13.3. Les contrôles contradictoires</b> .....	32
<b>13.4. Les contrôles programmés</b> .....	32
<b>13.5. Les contrôles inopinés</b> .....	33
<b>13.6. Fiche de contrôle</b> .....	33
<b>13.7. Suivi quotidien sur site</b> .....	34
<b>13.8. Reporting</b> .....	35
<b>13.9. Rapport d'activité trimestriel</b> .....	35
<b>13.10. Comité de pilotage (COPIL)</b> .....	35



## ARTICLE 1 : INTRODUCTION

---

### 1.1. Objet de l'accord-cadre

Le présent accord-cadre a pour objet la réalisation de prestations de nettoyage des locaux et des vitreries des Sièges Sociaux des organismes bénéficiaires de l'accord-cadre.

Les organismes concernés sont les organismes de la Sécurité sociale de la région Ile-de-France suivants.

A date, au moment de la consultation, les organismes identifiés sont les suivants :

La **Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse des Professions Libérales** ci-après dénommée la « CNAVPL » - dont le siège social est situé au 102, rue de Miromesnil – 75008 Paris, représentée par son directeur, Monsieur Nicolas DELAFORGE.

La **Caisse d'Assurance Vieillesse Invalidité et Maladie des Cultes** ci-après dénommée la « CAVIMAC » - dont le siège social est situé au 9, Rue de Rosny 93100 Montreuil, représentée par son directeur, Monsieur Laurent VARNIER.

La **Caisse d'Assurance Maladie des Industries Electriques et Gazières** ci-après dénommée la « CAMIEG » – sise, 11 Rue de Rosny, 93100 Montreuil, représentée par son directeur, Monsieur Sylvain GUILLOTEAUX.

L'**Union des caisses nationales de Sécurité sociale** ci -après dénommée « UCANSS », dont le siège social est situé au 6 rue Elsa Triolet 93100 Montreuil, représentée par sa Directrice Madame Isabelle BERTIN ou en son absence ou empêchement par Monsieur Jean-Charles GILLET.

L'**Union des caisses nationales de Sécurité sociale ci -après dénommée « UCANSS »**, dont le siège social est situé au 6 rue Elsa Triolet 93100 Montreuil, représentée par sa Directrice Madame Isabelle BERTIN ou en son absence ou empêchement par Monsieur Sébastien BARRE.

Dans le cadre de cet accord-cadre, les principales opérations attendues sont :

Les prestations demandées sont :

- ◆ Le nettoyage des locaux ;
- ◆ Le nettoyage des surfaces vitrées intérieures de l'ensemble des bâtiments et des surfaces vitrées extérieures des bâtiments de certains organismes (Les prestations nécessitant un alpiniste se feront sur devis) ;
- ◆ L'enlèvement des déchets ;
- ◆ La fourniture, l'approvisionnement et la mise en place des consommables sanitaires pour les sites qui en expriment le besoin (savon, essuie-mains, papier hygiénique et sacs à sachets périodiques, etc.).

Les lieux d'exécution de l'accord-cadre sont constitués par un ensemble de sites situés dans la région Île-de-France.

La liste indicative des sites figure à l'article 2 du C.C.A.P.

Les plans sont consultables en annexe 1 du présent document.



Afin de répondre à cet objectif, le présent C.C.T.P. comporte des clauses ayant pour but de limiter la consommation d'énergie, de préserver les ressources naturelles en eau, de préserver la santé, de limiter la consommation de ressources rares et les pollutions dues aux produits et à leurs emballages.

La liste et la description détaillée de ces sites figurent dans les annexes 1, 2, 3, 4, 5 et 6 du présent C.C.T.P. Ces annexes précisent notamment les caractéristiques de chaque bâtiment, les fréquences d'intervention, les créneaux horaires préconisés, ainsi que les types de consommables à fournir.

Dans cette optique, le présent C.C.T.P. comporte des clauses spécifiques portant sur le choix des produits de nettoyage et des fournitures, ainsi que sur les méthodes d'intervention, afin de concilier efficacité des prestations et respect de l'environnement.

Les organismes bénéficiaires concluent et exécutent les bons de commande en application du présent accord-cadre.

L'UCANSS, centrale d'achat au sens du Code de la commande publique, conclut cet accord-cadre en application des dispositions de l'article L. 224-5 du Code de la Sécurité sociale, de l'article L. 2113-2 du Code de la commande publique et de l'arrêté du 19 juillet 2018 portant réglementation sur les marchés publics des organismes de Sécurité sociale.

L'UCANSS, centrale d'achat au sens du Code de la commande publique, conclut cet accord-cadre en application des dispositions de l'article L. 224-5 du Code de la Sécurité sociale, de l'article L. 2113-2 du Code de la commande publique et de l'arrêté du 19 juillet 2018 portant réglementation sur les marchés publics des organismes de Sécurité sociale.

Les stipulations du présent cahier des clauses techniques particulières (C.C.T.P.) concernent l'exécution de prestations de nettoyage des locaux et de la vitrerie des sièges sociaux d'organismes cités ci-dessus.

## **1.2. Finalités des prestations**

Le présent accord-cadre est un contrat avec **obligation de résultat**.

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

Les prestations seront exécutées en tenant compte de la nature et de la fréquentation des locaux. Elles auront également pour but de contribuer à maintenir les locaux en parfait état de conservation.

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

1°) **ASPECT** : l'aspect dans le domaine du nettoyage, c'est la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offrent un local et ses équipements. Les prestations de nettoyage devront évidemment être adaptées aux lieux.

2°) **CONFORT** : le confort est constaté lorsque les prestations :

- Suppriment les mauvaises odeurs dues aux souillures de différentes natures, par l'utilisation de produits appropriés ;
- Sont effectuées à l'aide de produits dont les odeurs ne doivent pas apporter de gêne et qui respectent les exigences de qualité et de respect de l'environnement ;



- Sont effectuées de telle sorte que les surfaces traitées ne soient pas désagréables au toucher et au contact ;
- Sont conduites de manière à éviter tout bruit entraînant une perturbation de l'environnement.

3°) **HYGIÈNE ET RESPECT DU DÉVELOPPEMENT DURABLE** : l'hygiène repose sur l'assainissement périodique aussi bien des surfaces que de l'air ambiant sans toutefois provoquer de pollution nouvelle par l'usage abusif de méthodes ou de produits nocifs ;

4°) **SÉCURITÉ** : les techniques et produits utilisés pour le nettoyage doivent être sélectionnés afin que les sols ne présentent aucune surface glissante susceptible de constituer un danger pour les usagers et aucun danger pour la santé des personnels de propreté et des usagers.

#### 5°) **ENVIRONNEMENT**

Les prestations devront être effectuées :

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

**Les prestations feront l'objet d'un contrôle lié à l'obligation de résultat du titulaire. Les modalités de ce contrôle sont précisées à l'article 13 du présent C.C.T.P. et à l'annexe 5 du présent C.C.T.P.**

## **ARTICLE 2 : DESCRIPTION DES LOCAUX ET SUPERFICIES ET ORGANISATION DE LA PRESTATION**

### **2.1. Description des locaux et éléments chiffrés**

Les **plans** des différents sites sont présentés en **annexe 1 du présent C.C.T.P.**

Le **descriptif** de chacun des sites est donné en **annexe 2 du présent C.C.T.P.** Le descriptif recense le nombre de m<sup>2</sup> à nettoyer et la nature des surfaces et revêtements à nettoyer.

Les surfaces globales sont données à titre indicatif et n'ont donc pas une valeur contractuelle.

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

Concernant l'inventaire des **accessoires** et **consommables sanitaires**, ainsi que le **nombre de salariés** par étage, vous trouverez ci-dessous les éléments chiffrés suivants :

**SIEGE DE LA CAVIMAC** : 18 WC, 18 lavabos, 18 distributeurs de savon liquide, 18 distributeurs de papier toilette, 18 distributeurs de papier essuie-mains, 18 distributeurs de protections pour cuvettes, 9 poubelles hygiéniques, 17 distributeurs de parfum (à piles).

Nb : l'ensemble du matériel ci-dessus appartient à la CAVIMAC. Les distributeurs de parfum sont également à recharger dans le cadre de l'accord-cadre.

<b>CAVIMAC</b>	<b>TOTAL</b>	<b>Hommes</b>	<b>Femmes</b>
<b>RDC</b>	8	7	1
<b>1<sup>er</sup></b>	37	8	29
<b>2<sup>ème</sup></b>	35	25	10



3 <sup>ème</sup>	32	24	8
4 <sup>ème</sup>	4	3	1

**SIEGE DE LA CNAVPL :** 7 WC, 4 lavabos, 4 distributeurs de savon liquide, 13 distributeurs de papier toilette, 4 distributeurs de papier essuie-mains, 0 distributeur de protections pour cuvettes, 0 poubelle hygiénique.

CNAVPL	TOTAL SALARIE
RDC	8
1 <sup>er</sup>	10
2 <sup>ème</sup>	4

**SIEGE DE LA CAMIEG :**

Inventaire accessoires et consommables sanitaires – 11, rue de Rosny						
Etages / Nb Salariés	RDC / 13	R+1 / 27	R+2 / 22	R+3 / 22	R+4 / 25	R+5 / 11
Diffuseurs automatiques	4	4	4	4	4	4
Papier hygiénique	4	4	4	4	4	4
Essuie-mains papier	4	4	4	4	4	4
Savon liquide	4	4	4	4	4	4
Hygiène féminine	2	2	2	2	2	2
Liquide vaisselle	1					

**SIEGE DE L'UCANSS :**

Inventaire accessoires et consommables sanitaires – 6, rue Elsa Triolet		
Assainisseurs d'air		
	Quantité mise à disposition du futur prestataire	Quantité à installer
Diffuseurs automatiques	0	25
Désodorisants secs	0	10
Distributeurs		
	Quantité mise à disposition du futur prestataire	Quantité à installer
Papier hygiénique	0	50
Essuie-mains papier	0	62
Essuie-mains tissus	0	0
Savon liquide	0	50
Hygiène féminine	0	25
Fourniture de tapis avec logo UCANSS Longueur 2 mètres / Largeur 80 cm		1 Rotation de remplacement : 4 fois par an
Liquide vaisselle		12 distributeurs de liquide vaisselle : Liquide BIO

**Exception à la mise en place des équipements sanitaires :**

La CNAVPL et la CAVIMAC sont propriétaires de tous les appareils et distributeurs dans leurs locaux.



**Les consommables devront être adaptés aux appareils et distributeurs dont les organismes sont propriétaires.**

## **2.2. Jours de travail et horaires d'intervention**

Les jours et horaires d'intervention sont définis sur chaque site par les organismes bénéficiaires, afin que les prestations soient exécutées de manière à ne créer aucune gêne pour les utilisateurs des locaux.

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

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

Le titulaire informe les organismes bénéficiaires de toutes modifications liées aux effectifs et aux volumes horaires.

GENERALITES	HORAIRES POUR INTERVENTION DU TITULAIRE	
	Du lundi au vendredi	Samedi/Dimanche /Jour fériés
<b>SIEGE DE LA CAVIMAC</b>	6h00-9h00 et 17h30-20h30	Non
<b>SIEGE DE LA CNAVPL</b>	14h00-16h00 du lundi au jeudi ; 13h30-15h30 le vendredi	Non
<b>SIEGE DE LA CAMIEG</b>	16h00-19h00 / Exception pour l'entretien de la salle blanche : 8h30-17h30	Non
<b>SIEGE UCANSS</b>	Du lundi au vendredi de 12h00 à 15h00 et de 16h00 à 20h00	Non

Ci-dessus sont indiquées les plages horaires à respecter pour chaque organisme, le volume horaire dédié aux prestations décrites au présent C.C.T.P. et ses annexes et l'organisation qui en découle seront proposés par le candidat dans son offre via le Cadre de réponse technique (CRT).

❖ Pour la Cavimac, les horaires de début et de fin sont obligatoires.

<b>SIEGE DE LA CAVIMAC</b>	<p><b>Actuellement</b> : Entre 6h00 et 9h00.</p> <p>Cette tranche horaire est impartie au nettoyage des locaux situés au 2<sup>ème</sup> étage (pour moitié), au 3<sup>ème</sup> et au 4<sup>ème</sup> étage.</p> <p>Le second créneau horaire est prévu en fin d'après-midi entre 17h30 heures et 20h30 heures.</p> <p>Cette tranche horaire est impartie au nettoyage des locaux situés au RDC, au 1<sup>er</sup> et au 2<sup>ème</sup> étage (pour moitié).</p> <p>Il est précisé que les vitres côté extérieur du bâtiment ne sont pas concernées par le présent accord-cadre. Seules les faces intérieures des vitres sont concernées.</p>
----------------------------	---





<b>SIEGE DE LA CNAVPL</b>	<p><b>Actuellement</b> : 14h00-16h00.</p> <p>Décalage d'1 heure maximum (15h30-17h00). Pas équipé pour accueillir hors heures de bureau.</p> <p>Aucune intervention ne s'effectue les samedis, dimanches et jours fériés.</p> <p>En cas de fermeture exceptionnelle ou de fermeture programmée, les prestations seront effectuées la veille, sauf accord conjoint avec le titulaire (hors prestations effectuées quotidiennement).</p>
<b>SIEGE DE LA CAMIEG</b>	<p><b>Actuellement</b> : Entre 16h00 et 19h00.</p> <p>Le ménage se fera le soir et ne devra pas commencer avant 16h00, à l'exception de l'entretien de la salle « blanche » pour les serveurs informatiques et des réserves.</p> <p>L'entretien de la salle « blanche » pour serveurs informatiques ne pourra se faire qu'au cours de la plage horaire 8h30-17h30, en raison des accès sécurisés existants.</p> <p>Le titulaire informe la CAMIEG des jours de passage des agents ; ces derniers demanderont l'accès de cette pièce aux personnes désignées par la CAMIEG.</p>
<b>UCANSS</b>	<p><b>Actuellement</b> : de 12h00 à 15h00 puis de 16h00 à 20h00.</p> <p>Le site ne possède pas de corbeilles dans les bureaux, 3 points de collecte seront à disposition par étage =&gt; vidage au niveau du parking (monte-charge).</p> <p>1 poubelle supplémentaire à chaque étage dans le couloir est mise à disposition.</p> <p>Aucune intervention ne s'effectue les samedis, dimanches et jours fériés.</p> <p>En cas de fermeture exceptionnelle ou de fermeture programmée, les prestations seront effectuées la veille, sauf accord conjoint avec le titulaire.</p>

**Chaque organisme informera le prestataire du calendrier des jours de fermeture de la caisse, occasionnant une non-intervention, voire des remises en état ou des nettoyages approfondis sur bons de commande.**

## **ARTICLE 3 : DESCRIPTIONS DES PRESTATIONS À EXÉCUTER**

### **3.1. Définition des fréquences et zones**

Le présent accord-cadre comporte **2 types de prestations** :

- Des prestations programmées (DPGF) ;
- Des prestations à la demande (BPU).

Les prestations et leurs fréquences sont définies en fonction de la typologie des locaux. Les fournitures de consommables et le mobilier sont à prévoir pour chacune de ces zones en fonction des organismes. La description par organisme est faite ci-dessous.

Les locaux ont été découpés en un nombre maximum de **9 « ZONES »** différentes :

#### **1- « HALLS D'ENTREE, RECEPTION, CIRCULATIONS »**

- Comprend les espaces de circulation : halls, couloirs, paliers



- Comprend les zones d'accueil et zones attenantes se situant à l'entrée des bâtiments : les espaces accueillant du public tels que les halls d'entrée, sas d'entrée, guichets, salles d'accueil
- 2- « BUREAUX, SALLE DE REUNIONS »**
    - Comprend les zones de bureaux : individuels, collectifs et locaux communs (courrier, reprographie, locaux syndicaux, ...)
    - Comprend toutes les salles de réunion, quelles que soient leur taille et dont l'usage est réservé aux personnels administratifs et/ou aux extérieurs invités
  - 3- « ASCENSEURS MONTE CHARGES »**
    - Comprend les espaces de circulation : ascenseurs et monte-charge...
  - 4- « ESCALIERS »**
    - Comprend les escaliers de circulation intérieure au site
  - 5- « COURSIVES, ABORDS EXTERIEURS, TERRASSE(S) »**
    - Comprend tous les espaces extérieurs au bâtiment situés à proximité immédiate des accès du bâtiment : les seuils, la voirie, les cours, les terrasses, les volets extérieurs, les garde-corps, les parkings, les garages, etc.
  - 6- « SANITAIRES ET ASSIMILES »**
    - Comprend tous les espaces sanitaires, les espaces douches et les vestiaires éventuels
  - 7- « VITRERIE RDC ET ETAGES »**
    - Comprend les vitreries accessibles (intérieures et extérieures) des cloisons et portes présentes dans les espaces intérieurs
    - Comprend toutes les vitres accessibles sans matériel spécifique donnant sur l'extérieur du bâtiment : face intérieure et extérieure
    - Comprend toutes les vitres inaccessibles (supérieur à 3 m) nécessitant l'utilisation de nacelles, d'alpinistes ou de perches ou tout autre moyen d'accès
  - 8- « RESTAURANT, SALLE DE REPOS ET COINS REPAS »**
    - Comprend les salles de pause, les salles de restauration, les coins repas, les tisaneries mis à la disposition des personnels. Ne comprend pas les cuisines professionnelles.
  - 9- « LOCAUX TECHNIQUES, ARCHIVES ET CAVES »**
    - Comprend toutes les pièces techniques (informatiques, de stockage, locaux techniques, salles informatiques, entrepôts, réserves, etc.)

Les prestations et leurs fréquences sont décrites sous forme de tableaux établis selon le nombre de passages et présentés dans l'**annexe 3 du présent C.C.T.P.** Ces tableaux expliquent pour chaque type de local, les tâches à accomplir par le titulaire et le nombre de fois qu'elles doivent être exécutées dans le cadre des prestations programmées.

Les locaux ont été découpés en un nombre maximum de **09 « ZONES »** différentes pour l'**UCANSS** (cf annexe 3)

- 1. Accueil, zones attenantes et assimilés**
  - Comprend le hall d'accueil, le hall d'entrée et la salle d'attente
- 2. Locaux d'hygiène / Sanitaires et assimilés**
  - Comprend l'espace sanitaire, les vestiaires et les douches
- 3. Espaces repas et détente et assimilés**



- Comprend la salle de restauration
- 4. Bureaux et assimilés**
  - Comprend les bureaux et les salles de réunions
- 5. Circulations et assimilés**
  - Comprend les couloirs et les escaliers
- 6. Locaux de stockage / techniques et assimilés**
  - Comprend les locaux techniques
- 7. Espaces extérieurs et sous-sols et assimilés**
  - Comprend le parking, le sous-sol et les cours
- 8. Locaux sportifs et assimilés**
  - Comprend la salle de sport, le gymnase et les salles polyvalentes
- 9. Entretien des vitres**
  - Comprend les vitreries accessibles (intérieures et extérieures) des cloisons et portes présentes dans les espaces intérieurs
  - Comprend toutes les vitres accessibles sans matériel spécifique donnant sur l'extérieur du bâtiment : face intérieure et extérieure
  - Comprend toutes les vitres inaccessibles (supérieur à 3 m) nécessitant l'utilisation de nacelles, d'alpinistes ou de perches ou tout autre moyen d'accès

### 3.2. Contenu des prestations programmées

Les prestations programmées correspondent à des prestations de propreté courantes, réalisées régulièrement selon une périodicité établie (du quotidien à l'annuel), qui diffèrent selon les sites ou bâtiments et dont le chiffrage se fera au forfait annuel (annexe 1 de l'ATTRI 1).

Les éléments pris en compte dans les prestations à prix forfaitaire sont notamment les suivants :

Les sols	Thermoplastique, moquette, carrelage, parquet, pierres naturelles (marbre, travertin), ciment (brut ou peint), faux-plancher...
Les parois verticales, horizontales et vitres	Portes, cloisons, hublots, sas d'entrée, murs, rampes d'escalier, plinthes, goulottes et tuyauteries, vitres intérieures, extérieures et châssis
Les objets meublants	Est considéré comme objet meublant tout objet se trouvant dans les locaux à usage du personnel ou des étudiants, d'accueil du public ou tout élément de décoration ou servant de support à l'information
Les éléments sanitaires	Sols, parois verticales, cuvettes de toilettes, urinoirs, lavabos, éviers, douches, miroirs, robinetterie, distributeurs (savon, papier hygiénique, essuie-mains, appareils, ...), équipements, drain d'évacuation au sol...

Cette liste n'est pas exhaustive.



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

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

Les fréquences de nettoyage minimales pour obtenir la qualité requise sont précisées en annexe 3 du présent C.C.T.P.

### **Prestations de collecte sélective des déchets incluses dans le forfait**

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

Le titulaire assure l'enlèvement des déchets selon les périodicités indiquées dans l'annexe 3 du présent C.C.T.P.

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

Les déchets provenant des bureaux sont mis en poubelle.

### **Le tri des déchets devra être effectué en respectant les règles en vigueur.**

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

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

Les déchets sont rassemblés dans les lieux affectés aux poubelles.

**Les poubelles devront être transportées sur le trottoir par le titulaire les jours de ramassage des déchets fixés par les services de la voirie. Les bacs éventuellement utilisés sont remis en place après le passage des services de collecte des déchets.**

### **Transport des poubelles spécifiques pour la CNAVPL :**

	Type de poubelle	Jour de sortie et de rentrée	Heure de sortie	Heure de rentrée
CNAVPL	Poubelle verte	Du lundi au vendredi, sauf jours fériés	Avant 08h00	Entre 12h30 et 15h30
	Poubelle jaune	Mardi et jeudi, sauf jours fériés	Avant 08h00	Entre 12h30 et 15h30
	Poubelle à couvercle blanc	Lundi, sauf jours fériés	Avant 08h00	Entre 12h30 et 15h30
	Biodéchets	Non encore déterminé	Non encore déterminé	Non encore déterminé

**La CNAVPL ne souhaite pas faire de compost. Elle produit très peu de biodéchets. La Ville de Paris ne propose pas de points de collecte pour l'instant. Il appartient au titulaire de proposer une solution pour leur évacuation.**



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

La fourniture des sacs poubelles aux normes environnementales est à la charge du titulaire.

Il n'est nullement responsable de l'enlèvement par erreur (et par voie de conséquence, de leur disparition) d'objets ou papiers se trouvant dans les corbeilles ou récipients dont le contenu est destiné à être jeté.

La destruction des déchets n'est pas prévue.

#### Cas particulier des sites procédant à la collecte sélective des déchets :

Certains locaux sont équipés de poubelles bi-compartmentées ou séparées avec un bac pour les papiers et cartons (déchets recyclés) et un bac pour les déchets non recyclés (gobelets, bouteilles plastiques...).

Certains locaux font le tri à la source du papier, métaux, plastiques, verre et biodéchets.

Le titulaire doit déposer chaque catégorie de déchets dans les containers adaptés facilement identifiables et localisés dans les locaux réservés aux poubelles.

Sont exclus les déchets industriels dangereux (DID), notamment, les déchets d'équipements électriques et électroniques (D3E), ainsi que les ferrailles, métaux ferreux et non ferreux.

Le titulaire doit procéder au vidage des corbeilles en respectant le dispositif de collecte sélective mis en place au début de l'accord-cadre ou à tout moment au cours de l'exécution de l'accord-cadre.

Le vidage des corbeilles, ou autres contenants, de papier et emballage carton s'effectue aussi souvent que nécessaire (fréquence journalière non systématique).

À cet effet, le titulaire met à disposition de son personnel de nettoyage un chariot disposant d'un nombre de compartiments suffisant pour pouvoir prélever les déchets dans le respect de la collecte sélective (séparation des déchets papiers recyclables et emballages carton d'avec des déchets industriels banals).

Le personnel de nettoyage vide le contenu des chariots dans les conteneurs prévus à cet effet selon la nature et la destination des déchets concernés.

#### **Fourniture et mise en place des consommables sanitaires respectueux de l'environnement**

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

Le prestataire doit la fourniture et la mise en place des produits d'hygiène nécessaires dans les distributeurs prévus à cet effet (savons liquides, recharges en papier hygiéniques, recharges en papier essuie-mains...), dans les sanitaires conformément à l'article 2.1 du présent C.C.T.P.

#### Les consommables sanitaires sont les suivants :

- ◆ Le papier hygiénique ;
- ◆ Les couvres-sièges WC jetables ;
- ◆ Les essuie-mains (papier ou tissu) ;
- ◆ Le savon liquide ;
- ◆ Les pochettes sanitaires pour l'hygiène féminine ;
- ◆ Les sacs poubelles selon la norme NF ;
- ◆ Les sacs poubelles des conteneurs d'hygiène féminine lorsque les conteneurs sont dotés de sacs ;



◆ Les désodorisants d'atmosphère...

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

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

Liste des appareils et distributeurs :

- ◆ Distributeur de papier hygiénique ;
- ◆ Distributeur de couvre-siège WC jetable ;
- ◆ Distributeur d'essuie-mains papier ou tissu ;
- ◆ Distributeur de savon liquide ;
- ◆ Distributeur de pochettes sanitaires pour l'hygiène féminine ;
- ◆ Les poubelles ;
- ◆ Les conteneurs d'hygiène féminine ;
- ◆ Les désodorisants d'atmosphère...

**Exception à la mise en place des équipements sanitaires :**

La **CNAVPL** et la **CAVIMAC** sont propriétaires de tous les appareils et distributeurs dans leurs locaux.

**Les consommables devront être adaptés aux appareils et distributeurs dont les organismes sont propriétaires.**

**Exception à la mise en place des équipements sanitaires :**

La **CAMIEG** souhaite la mise à disposition de distributeur **de savon liquide sans contact (automatiques).**

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

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

L'entretien et le remplacement de ces appareils est à la charge du titulaire.

Les appareils doivent être en parfait état de marche et ne présenter aucune trace de chocs, de détérioration ou de brûlure.

En cas de panne d'un appareil distributeur, des produits de remplacement doivent être mis immédiatement en place par le titulaire jusqu'à la réparation ou le remplacement de l'appareil.

Dans tous les cas, panne ou malveillance, le remplacement doit intervenir dans un délai de 48 heures au maximum (mise en stock si besoin d'appareils permettant de respecter le délai imparti).



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

Les appareils distributeurs installés par le titulaire en début ou au cours de l'accord-cadre restent la propriété du titulaire, qui doit les enlever à la fin de l'accord-cadre.

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

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

**Seuls les bâtiments de la CAMIEG, de la CNAPL et de l'UCANSS ayant la vitrerie extérieure sont intégrés dans le forfait.**

**Cas de la vitrerie extérieure du siège de la CAMIEG (rue de Rosny) et de la CNAVPL (cf. annexe 3)**

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

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

**Cas de la vitrerie extérieure du siège de l'UCANSS (6, rue Elsa Triolet) (cf. annexe 3)**

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

- ◆ Le nettoyage de la vitrerie extérieure ;
- ◆ Le nettoyage des châssis et vitres des portes et fenêtres donnant sur l'extérieur ;
- ◆ La fourniture du matériel nécessaire, y compris les fournitures sanitaires et les produits indispensables à l'exécution des prestations.

Toutes les vitres et châssis sont accessibles depuis l'intérieur du bâtiment, **à l'exception des vitres de l'escalier central, qui nécessitent une intervention par nacelle.**

Tous les organismes sont concernés par la vitrerie intérieure.

Les prestations courantes de nettoyage des vitreries sont exécutées selon les fréquences indiquées en annexe 3 du présent C.C.T.P.

Ces prestations sont programmées par le titulaire dans le planning qu'il doit transmettre conformément aux stipulations de l'article 3.2 du présent C.C.T.P.

Le responsable du site sera informé des dates d'intervention dans les quinze jours précédant l'intervention.



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

Cependant, il est parfois nécessaire d'avoir recours à des équipements ou des méthodes spécifiques à la charge du titulaire.

En conséquence, il appartiendra au titulaire de prévoir dans le cadre du présent accord-cadre, toutes sujétions techniques relatives au nettoyage des zones difficiles conformément aux règles de sécurité en vigueur.

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

### **3.3. Les prestations à la demande**

#### **Les prestations exceptionnelles de nettoyage**

Ces prestations et leur prix sont décrits en annexe 2 à l'acte d'engagement.

Elles s'exécutent sur bon de commande et sont rémunérées selon le bordereau de prix unitaires (BPU).

Elles comprennent à titre d'exemple les prestations suivantes :

- ◆ Shampooinage des moquettes ;
- ◆ Balayage humide des sols ;
- ◆ Aspiration des sols durs ;
- ◆ Aspiration des moquettes et tapis ;
- ◆ Dépoussiérage et lavage des sols ;
- ◆ Lavage des sols ;
- ◆ Lavage et détachage des sols ;
- ◆ Nettoyage mécanisé des sols carrelés et peints ;
- ◆ Lavage par autolaveuse pour les sols cimentés ;
- ◆ Mise en spray et lustrage des sols cirés ;
- ◆ Mise en spray et lustrage des sols thermoplastiques ;
- ◆ Mise en cire des parquets ;
- ◆ Spray cristallisant des sols en pierre marbrière ;
- ◆ Décapage et métallisation des sols thermoplastiques ;
- ◆ Aspiration des revêtements textiles ou moquettes murales ;
- ◆ Aspiration des cloisons en bois ;
- ◆ Shampooinage à sec des faux-planchers informatiques ;
- ◆ Lavage et décapage des tâches de graisse et d'huile (zones de parking) ;
- ◆ Nettoyage et lustrage des vitres intérieures et extérieures sans moyen d'élévation ;
- ◆ Nettoyage et lustrage des vitres intérieures et extérieures sans moyen d'élévation avec lessivage des encadrements de fenêtre et des poignées ;
- ◆ Dépoussiérage et lavage des stores extérieurs ;
- ◆ Dépoussiérage et lavage des stores intérieurs ;
- ◆ Nettoyage des congélateurs ;
- ◆ Nettoyage des réfrigérateurs ;
- ◆ Nettoyage et désinfection ;
- ◆ Salage ;
- ◆ Déneigement ;
- ◆ Nettoyage ponctuel dans la zone sanitaire ;
- ◆ Repasse sanitaire : approvisionnement en consommables sanitaires et retouches de nettoyage ;
- ◆ Autre prestation de nettoyage ne figurant dans aucun des bordereaux de prix unitaires ;





- ◆ Fourniture de consommables sanitaires ;
- ◆ Shampouinage à sec des faux-planchers informatiques ;
- ◆ Lavage et décapage des tâches de graisse et d'huile (zones de parking) ;
- ◆ Balayage des cours, terrasses et porches d'entrées ;
- ◆ Nettoyage des cours, terrasses et porches d'entrées ;
- ◆ Vitrage d'accueil ;
- ◆ Cloisons et portes / portes coulissantes / tambour vitré ;
- ◆ Nettoyage des à-côtés vitrés des escaliers ;
- ◆ Vitrage et châssis intérieur et extérieur ;
- ◆ Nettoyage vitrerie haute intérieure à la perche ;
- ◆ Nettoyage vitrerie haute extérieure à la perche ;
- ◆ Nettoyage vitrerie intérieure par échafaudage ;
- ◆ Nettoyage vitrerie extérieure par échafaudage ;
- ◆ Nettoyage vitrerie extérieure haute par nacelle (supérieur à 10 mètres et y compris location nacelle) ;
- ◆ Nettoyage vitrerie intérieure haute par alpinistes ;
- ◆ Nettoyage vitrerie extérieure haute par alpinistes ;
- ◆ Aspiration du sol et des rainures ascenseur ;
- ◆ Lavage du sol ascenseur ;
- ◆ Nettoyage intérieur et extérieur des portes ascenseurs ;
- ◆ Maintien en état de propreté des interrupteurs et des barres d'appui ascenseur ;
- ◆ Nettoyage du miroir de l'ascenseur ;
- ◆ Nettoyage et désinfection des conteneurs ;
- ◆ Maintien en état de propreté des abords des conteneurs (balayage et ramassage des déchets) ;
- ◆ Nettoyage et désinfection des poubelles (salissures, coulures, etc.) ;
- ◆ Ramassage des papiers/feuilles à l'extérieur du bâtiment (abords) ;
- ◆ Nettoyage spécifique covid/pandémie.

### **Les prestations exceptionnelles de remise à niveau de propreté**

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

- ◆ Remise à niveau de propreté des sols carrelés ;
- ◆ Remise à niveau de propreté des sols thermoplastiques ;
- ◆ Remise à niveau de propreté des sols moquetés ;
- ◆ Remise à niveau de propreté des sanitaires (sols / murs / plafonds / appareils) ;
- ◆ Remise à niveau de propreté de la vitrerie accessible sans moyen d'élévation ;
- ◆ Lessivage des murs (peints, stratifiés, cloisons pleines...) ;
- ◆ Lessivage fauteuils / sièges en plastique ;
- ◆ Shampouinage sièges en tissu ;
- ◆ Lessivage armoire basse (extérieur) ;
- ◆ Lessivage armoire haute (extérieur) ;
- ◆ Lessivage bloc bureaux / caissons ;
- ◆ Lessivage rayonnage ;
- ◆ Remise à niveau de propreté des sols, parois verticales et horizontales et objets meublants d'un bureau ;
- ◆ Remise à niveau de propreté des sols en parquet, parois verticales et horizontales et objets meublants d'un bureau ;
- ◆ Remise à niveau de propreté des sols moquetés, parois verticales et horizontales et objets meublants d'un bureau ;
- ◆ Remise à niveau de propreté des sols, parois verticales et horizontales ;
- ◆ Remise à niveau de propreté des sols en parquet, parois verticales et horizontales ;
- ◆ Remise à niveau de propreté des sols moquetés, parois verticales et horizontales.



## ARTICLE 4 : MODALITÉS D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS

---

### 4.1. Réunion préparatoire à la mise en place des prestations

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

A cette occasion, les organismes bénéficiaires fournissent le cas échéant au titulaire de l'accord-cadre l'ensemble des informations et documents disponibles nécessaires à la mise en place des prestations sur le site concerné.

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

Lors de cette visite, il est réalisé un **état des lieux** du site contradictoirement avec le responsable du site.

Cet **état des lieux fait l'objet d'un procès-verbal** (cf. annexe 4 du C.C.T.P.) signé par les deux parties.

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

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

Cette réunion permet d'organiser et de rappeler le déroulement des prestations :

- présentation des interlocuteurs,
- présentation des prestations devant être effectuées,
- présentation des méthodes utilisées pour l'exécution de ces prestations,
- présentation des plannings, des jours et horaires d'interventions,
- rappel des obligations et responsabilités de chacune des parties, ainsi que du système de réfections et de pénalités.

**Chaque organisme bénéficiaire fera une réunion préparatoire en rapport avec son bâtiment.**

En conformité avec la proposition technique et financière, le titulaire de l'accord-cadre remet au plus tard dans les 7 jours (ou délai convenu d'un commun accord par écrit) qui suivent la réunion préparatoire un document synthétisant les prestations programmées et leurs modalités d'organisations.

Il indique ou rappelle pour chaque site, l'organisation proposée, les fiches de postes, les fiches méthodes et les procédures utilisées.

**Le titulaire s'engage à les maintenir en permanence à jour.**

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



## 4.2. Organisation du travail

### 4.2.1. Modalités d'accès

Le prestataire prend contact avec le responsable administratif ou son représentant pour disposer de ces moyens d'accès avant le début de l'accord-cadre.

Afin de permettre l'accès aux locaux pour la réalisation des prestations au(x) jour(s) et horaires d'intervention, l'organisme bénéficiaire dotera le cas échéant le titulaire de l'accord-cadre des clés et/ou badges nécessaires, en quantité suffisante.

Un récépissé de remise est établi et signé par le titulaire et l'organisme bénéficiaire.

En cas de perte ou de vol, l'organisme bénéficiaire en est avisé par le titulaire sans délai.

Toute perte, vol ou détérioration de ces moyens d'accès doit être signalée sans délai au responsable administratif ou son représentant.

Les exemplaires manquants sont remplacés aux frais du titulaire (double de clés, passe, changements de barillet ou de serrures, etc.).

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

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

A l'issue de l'accord-cadre, le titulaire doit remettre sans délai et au plus tard le dernier jour de l'accord-cadre au représentant de l'organisme bénéficiaire les moyens d'accès confiés.

### 4.2.2. Locaux mis à disposition du personnel chargé d'exécuter les prestations

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

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

Si des locaux sont mis à disposition, ils doivent systématiquement être fermés à clé.

Le pouvoir adjudicateur et les organismes bénéficiaires ne peuvent être tenus pour responsables des éventuels vols et dégradations dans ces locaux.

Le stock pour les produits et les consommables sanitaires est limité aux quantités requises pour une durée d'un mois et se fera en respectant les normes et l'affichage de sécurité.

Toute précaution doit être prise pour que les produits ne laissent aucune trace sur le sol.

Le stockage en vrac de produits pulvérulents est interdit.

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



Les locaux mis à disposition doivent être nettoyés régulièrement et au terme de l'accord-cadre après évacuation des produits et matériels appartenant à l'entreprise.

Il est interdit d'utiliser tout autre local.

Il est interdit de stocker des produits dangereux ou inflammables.

#### **4.2.3. Mise à disposition de 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, gratuitement par les organismes.

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

Les appareils du type autolaveuse, monobrosse ou autres demandant une puissance spécifique ne doivent pas être branchés sur des prises ne supportant pas cette puissance.

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

Le titulaire s'engage à ne faire aucune modification technique sur les installations ou aménagements existants des locaux visés par le présent accord-cadre.

Par ailleurs, ce dernier peut faire la demande de modification technique auprès du représentant de l'organisme bénéficiaire sur chaque site qui étudiera la demande.

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

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

#### **4.2.4. Matériels et équipements mis à disposition du titulaire**

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

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

Les réparations des équipements et des matériels désignés ci-dessus, consécutives à un emploi irrationnel, à l'inobservation des consignes d'emploi ou des règles de sécurité, sont effectuées par une entreprise spécialisée choisie par l'organisme et mises à la charge du titulaire.

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

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



### **4.3. Consignes particulières sur l'organisation du travail**

#### **4.3.1. Confidentialité**

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

#### **4.3.2. Protection des installations**

Les opérations de nettoyage doivent être exécutées avec le plus grand soin.

Aucune dégradation des locaux, des installations, du mobilier et du matériel n'est tolérée.

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

Pour permettre l'exercice d'un nettoyage optimum, le personnel peut déplacer le mobilier.

Néanmoins, il doit être manipulé avec précaution et remis scrupuleusement en place dans l'état initialement trouvé pour le bon fonctionnement des locaux.

L'acheminement du matériel et des produits nécessaires à l'exécution des prestations doit être effectué selon les itinéraires et les horaires autorisés par la personne publique.

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

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

Les produits et matériels doivent assurer la conservation des surfaces traitées et ne pas être susceptibles de détériorer les surfaces nettoyées.

Ils doivent être compatibles avec les lieux dans lesquels ils sont utilisés.

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

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

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

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

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

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

#### **L'utilisation d'échelles est formellement interdite.**

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



Les fenêtres, une fois lavées doivent impérativement être verrouillées afin que celles-ci ne basculent pas intempestivement, la responsabilité du titulaire étant engagée.

Avant l'utilisation d'un camion nacelle, le titulaire doit prendre contact avec la Direction d'un des organismes bénéficiaires pour programmer l'intervention (à fixer en fonction des conditions météorologiques et de leur conséquence sur la capacité de portance des sols) et établir un état des lieux contradictoire avant et à l'issue de la prestation.

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

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

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

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

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

#### **4.4. Fin de service**

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

- ◆ Fermer correctement toutes les fenêtres ;
- ◆ Éteindre les lumières des locaux non occupés ;
- ◆ Fermer à clé les portes des locaux non occupés ;
- ◆ Fermer le local dont le personnel dispose après rangement des produits et matériels ;
- ◆ Signaler sur le cahier de liaison toute anomalie constatée (porte ou store ne fermant pas, problème électrique, éclairage, etc.) ;
- ◆ Fermer les portes donnant sur l'extérieur.

#### **4.5. Interdictions**

- ◆ Il est strictement interdit de fumer à l'intérieur du bâtiment ;
- ◆ Il est formellement interdit de monter sur des sièges pour l'exécution des travaux ;
- ◆ Le branchement sur des prises ondulées signalées par un fond rouge est interdit : ces prises étant strictement réservées aux matériels informatiques ;
- ◆ Le branchement simultané de plusieurs matériels électriques sur la même prise ordinaire, même par l'intermédiaire de fiches multiples, est interdit. Il est également formellement interdit de débrancher un appareil branché préalablement par les



personnels ou usagers de l'organisme, même momentanément, pour utiliser l'arrivée du courant ; Il y a donc lieu de prévoir les rallonges nécessaires.

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

#### **4.6. Consignes particulières**

- ♦ Les poussières, débris, ordures, papiers, etc., provenant du nettoyage, doivent être déposés par l'équipe du prestataire dans des poubelles et conteneurs mis à disposition par l'organisme ;
- ♦ Les sacs poubelles supérieurs à 30 litres ne doivent pas être réutilisés mais systématiquement remplacés ;
- ♦ Une grande partie des locaux étant équipés d'ordinateurs, et notamment les bureaux, il est demandé au titulaire d'en assurer un entretien tendant à limiter le déplacement de poussière ;
- ♦ Le contenu des seaux et autres récipients de nettoyage doit être vidé dans les sanitaires. La chasse d'eau doit être systématiquement tirée et les sanitaires nettoyés au moyen d'un détergent bactéricide après vidage des seaux ;

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

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

#### **4.7. Règles de sécurité et plan de prévention**

Au titre des mesures de sécurité, l'organisme bénéficiaire s'engage à effectuer avec le titulaire de l'accord-cadre une inspection commune des locaux afin de délimiter les secteurs d'intervention, les zones à risques, les voies de circulation du personnel, les zones de stockage et d'approvisionnement (produits ménagers, eau chaude et froide...), les vestiaires et sanitaires mis à disposition du personnel affecté par le titulaire et globalement les risques professionnels.

Les observations faisant suite à cette inspection sont consignées dans un procès-verbal et signé par les deux parties.

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

Celui-ci est obligatoirement écrit (contractuel) lorsque les prestations représentent un nombre total d'heures de travail prévisible supérieur ou égal à 400 heures sur une période égale au plus à 12 mois, ou si la prestation nécessite des travaux inscrits sur la liste des travaux dangereux définie par arrêté du 19 mars 1993, pris pour l'application de l'article R 4512-7 du Code du travail.

Le plan de prévention est établi de commun accord et rédigé conjointement par l'organisme bénéficiaire et le titulaire au moment du démarrage de l'accord-cadre.



Il indiquera notamment de façon précise et détaillée, les éléments suivants :

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

Une attention particulière est apportée sur les risques suivants :

- **Prévention des risques chimiques** : il est demandé au titulaire de respecter les principes de prévention réglementaires fixés par le Code du travail et notamment leur hiérarchie. Ainsi, les produits utilisés doivent être les moins dangereux possibles, en fonction de leurs risques effectifs, des modes opératoires doivent être clairement définis en intégrant à la fois les modalités d'utilisation mais aussi les consignes de sécurité (port des EPI, en cas d'accident...). Les salariés doivent connaître et mettre en œuvre ces différents éléments.
- **Prévention du risque lié au travail en hauteur** (nettoyage de vitres par exemple) : le plan de prévention doit être obligatoirement écrit. Il est exigé du titulaire de l'accord-cadre de respecter la hiérarchie des principes de prévention imposée par le Code du travail, en regard des équipements de sécurité de chaque site : à savoir, utiliser en priorité les équipements de protection collective (nacelle éventuelle pour extérieur et travail en façades), plateforme de travail individuelle (considérés comme des équipements de travail donc fournis par le titulaire de l'accord-cadre...). La solution d'utiliser des équipements de protection individuelle antichute n'est retenue qu'en dernier recours, dans le seul cas où les autres possibilités ne peuvent être envisagées, et sous réserve que les sites soient équipés en dispositifs d'ancrage. Les salariés doivent alors être dotés de leurs équipements de protection individuelle conformes et contrôlés, et être formés à leur utilisation.  
Toute intervention en hauteur non protégée des salariés est interdite.
- **Prévention du risque de travail isolé d'un salarié** : ce type de situation doit être évitée chaque fois que possible. Néanmoins, le titulaire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens de prévention nécessaires pour que tous ses salariés puissent être rapidement secourus en cas de problème (organisation et/ou équipements de sécurité et/ou moyens de communication adaptés...).

Ainsi, l'organisme bénéficiaire s'engage notamment à :

- transmettre tous les éléments nécessaires à la prévention des risques professionnels des salariés du prestataire (plans de circulations éventuels, consignes de sécurité...) ;
- assurer la coordination générale des mesures de prévention ;
- alerter le titulaire de l'accord-cadre et ses éventuels sous-traitants ou cotraitants lorsqu'il est informé d'un danger grave concernant un des salariés du titulaire et ses éventuels sous ou cotraitants ; (article R 4511-8 du Code du travail) ;
- organiser des inspections et réunions périodiques afin de veiller à l'exécution des mesures arrêtées et de coordonner les nouvelles mesures adoptées lors du déroulement des prestations.

En contrepartie, le titulaire s'engage à :





- transmettre à ses salariés tous les éléments nécessaires à leur sécurité (consignes, instructions appropriées aux risques liés à l'interférence entre les activités, les installations et les matériels de l'organisme bénéficiaire et ceux du titulaire de l'accord-cadre ...) ;
- fournir à ses agents les équipements de travail et de sécurité nécessaires, adaptés à leur activité et conformes, en tenant compte de l'évaluation des risques de chaque situation et des principes de prévention imposés par le code du travail (équipements de travail adaptés, équipements de protection collective en priorité, équipements de protection individuelle éventuels, moyens individuels de communication, etc.) ;
- s'assurer du respect effectif par ses salariés des mesures de sécurité et des consignes ;
- ne faire intervenir sur les sites que des salariés qui auront préalablement été informés des consignes de sécurité, dotés des équipements de sécurité nécessaires, formés voire habilités (formations réglementaires hygiène et sécurité).

#### **4.8. Moyens humains du titulaire dédiés à la prestation**

Le titulaire de l'accord-cadre s'engage à assurer, pour les prix définis à la DPGF et au bordereau des prix unitaires, les prestations énumérées dans le présent document et ses annexes éventuelles en mettant en œuvre tous les moyens humains et matériels nécessaires et suffisants pour assurer la prestation.

### **ARTICLE 5 : ENCADREMENT DU PERSONNEL**

---

Le titulaire de l'accord-cadre recrute, forme et rémunère sous sa seule responsabilité le personnel nécessaire à l'exécution des prestations.

Le titulaire conserve le pouvoir de direction et de contrôle sur le personnel affecté aux prestations sur chaque site.

Il détermine les volumes horaires et les effectifs nécessaires à la réalisation des prestations.

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

Les responsables de Sites et d'équipes doivent obligatoirement être dotés d'un moyen de communication rapide (téléphone portable) pour pouvoir être joints à tout moment (ces coordonnées sont à communiquer sur la liste nominative des personnels du titulaire, cf. article 6 du présent C.C.T.P.).

#### **Rôle fonctionnel du « Responsable de site » :**

Ce responsable devra avoir les compétences pour assurer :

- la distribution des tâches, de la surveillance et de l'exécution du travail,
- la coordination du travail des agents de service,
- la formation des agents de service,
- la discipline,
- le contrôle du travail et/ou la vérification de la qualité,
- les délais de réalisation,



- la traçabilité de réalisation des prestations,
- la sécurité du personnel et des biens,
- le respect de la réglementation ainsi que toute législation liée à la profession,
- le respect des exigences du Client (règlement intérieur...),
- la liaison avec le Client,
- la communication mensuelle du bilan des contrôles internes.

### **Rôle fonctionnel des « chefs d'équipe » :**

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

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

Ces points pourront être vérifiés au cours de l'accord-cadre conformément à l'offre du Titulaire.

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

L'organisme bénéficiaire fournit avant le commencement des prestations et pour chaque site la liste des personnes référentes, responsables notamment du suivi et du contrôle des prestations.

Il s'engage à mettre à jour ces éléments.

En cas d'absence ou en cas de départ, le titulaire de l'accord-cadre s'engage à remplacer le personnel encadrant concerné par une personne aux compétences similaires et à en informer dans les plus brefs délais le responsable de site par fax ou par mail en mentionnant les nom/prénom de la personne remplacée et de son remplaçant.

Le titulaire précise dans son offre les modalités de gestion des remplacements.

Si un organisme bénéficiaire rencontre des difficultés d'exécution liées au personnel d'encadrement sur un site donné, il alerte dans les plus brefs délais, par écrit, le titulaire afin de rechercher une solution.

Si cela ne produit pas d'effet, le titulaire s'engage à nommer une autre personne sur le site.



## **ARTICLE 6 : LE PERSONNEL OEUVRANT**

---

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

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

Le personnel recevra ses directives uniquement du personnel d'encadrement du titulaire de l'accord-cadre.

Le titulaire de l'accord-cadre s'engage à :

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

Si un organisme bénéficiaire rencontre des difficultés d'exécution liées au personnel œuvrant sur un site donné, il alerte dans les plus brefs délais, par écrit, le titulaire afin de rechercher une solution.

Si cela ne produit pas d'effet le titulaire s'engage à nommer une autre personne sur le site.

L'organisme bénéficiaire peut demander l'interdiction de l'accès des locaux et le remplacement des personnels ne lui donnant pas satisfaction, notamment en cas de violence verbale ou physique ou en cas de défaillance grave dans l'exécution des prestations.

Cette demande fera l'objet d'une mise en demeure préalable. Si celle-ci reste sans effet, le titulaire se verra appliquer les pénalités prévues à l'article 12 du C.C.A.P.

## **ARTICLE 7 : TENUE DE TRAVAIL**

---

Le titulaire de l'accord-cadre s'engage à fournir et à faire porter par son personnel, lors de l'exécution des prestations, une tenue vestimentaire en adéquation avec l'activité d'entretien et de propreté, comportant l'insigne spécifique (enseigne ou logo) de l'entreprise.

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

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

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



## ARTICLE 8 : GRÈVE, ABSENCE, ARRÊT DE TRAVAIL ET SERVICE MINIMUM

---

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

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

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

- La prise en charge des blocs sanitaires, nettoyage et approvisionnement des consommables le cas échéant ;
- La collecte et le vidage des poubelles et corbeilles.

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

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

Le titulaire et ses sous-traitants sont seuls investis du pouvoir de négociation que reconnaît aux dirigeants d'entreprises le Code du travail dans les articles qui régissent l'exercice du droit de grève.

La grève du personnel du titulaire et de ses sous-traitants ne saurait constituer, en aucune façon, un cas de force majeure ou d'imprévision permettant l'indemnisation du titulaire par l'organisme bénéficiaire.

## ARTICLE 9 : MOYENS MATÉRIELS DU TITULAIRE

---

Le titulaire de l'accord-cadre fournit l'ensemble des produits et matériels nécessaires à la bonne exécution de l'ensemble des prestations de nettoyage prévues à l'accord-cadre.

**Ces produits et matériels doivent être conformes à l'ensemble des spécifications environnementales définies à l'article 10 ci-après.**

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

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

Le Client se réserve le droit d'interdire les matériels dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations.

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

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



## ARTICLE 10 : SPÉCIFICATIONS ENVIRONNEMENTALES

---

Afin de répondre aux préoccupations environnementales, certains enjeux et objectifs environnementaux ont été identifiés pour cet accord-cadre.

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

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

## ARTICLE 11 : UTILISATION DE PRODUITS, CONSOMMABLES ET MATÉRIELS DE QUALITÉ ÉCOLOGIQUE

---

Au démarrage de l'accord-cadre et tout au long de l'exécution de celui-ci, le pouvoir adjudicateur et/ou les organismes bénéficiaires peuvent vérifier que les produits utilisés par le titulaire sont conformes aux spécifications ci-après.

Dans le cas contraire, les pénalités prévues au C.C.A.P. sont appliquées.

### 11.1. Produits de qualité écologique

#### **Nettoyants universels et nettoyants pour sanitaires**

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

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

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

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

- H334 - H317 - H318 (substances sensibilisantes)
- H351- H350 - H340 - H350i - H360F - H360FD - H360D - H360f - H361d - H361fd - H341- H360Fd
- H400 - H410 - H412 - H413 - H420 (dangers pour l'environnement)
- H370 (effets irréversibles)

#### **Biodégradabilité des produits**

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



### **Concentration des produits**

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

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

### **Dispositifs de dosage**

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

### **Emballage**

Le titulaire de l'accord-cadre doit favoriser les produits ayant un emballage rechargeable et réutilisable.

A minima, les emballages doivent être recyclables.

Tous les contenants doivent être étiquetés.

Les produits et les risques encourus doivent être clairement identifiés (codes couleur, pictogramme, etc.).

Le titulaire doit fournir des instructions et préconisations afin d'éviter le surdosage des produits utilisés.

### ***11.2. Consommables de qualité écologique***

Le titulaire ne doit pas utiliser de lingettes jetables.

Il doit privilégier l'usage de consommables réutilisables tels que les lavettes en microfibres.

### ***11.3. Matériels de qualité écologique***

Le titulaire doit privilégier l'usage de matériels à vapeur.

Les systèmes d'aspiration doivent être équipés de filtres absolus.

Le titulaire doit privilégier l'usage de matériels économes en énergie et économes en eau.

## **ARTICLE 12 : PRATIQUES SOCIO ET ECO RESPONSABLES DE L'ENTREPRISE**

### ***12.1. Horaires d'exécution des prestations en journée***

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



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

## **12.2. Formation**

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

Le pouvoir adjudicateur et/ou les organismes bénéficiaires se réservent la possibilité d'exiger les attestations de formations datées et signées des personnes affectées sur les sites.

En cas d'absence de production sous 5 jours, le pouvoir adjudicateur ou son représentant convoquera le titulaire afin que celui-ci justifie la non-production.

Le Titulaire devra fournir les plans de formation de son personnel sur site au le Client.

Les besoins en formation des agents de service, ainsi que la planification de celles-ci doivent être adaptés aux besoins et spécificités du Client.

Les frais de formation sont à la charge du Titulaire.

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

L'ensemble des procédures proposées devra être décrite par le Titulaire dans le mémoire technique.

Ces points pourront être vérifiés en cours d'accord-cadre.

## **12.3. Acheminement du personnel**

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

Cette prise en compte peut résulter de la politique de déplacement de l'entreprise.

## **12.4. Gestion des ressources**

Le pouvoir adjudicateur exige du prestataire que celui-ci sensibilise les agents affectés sur site aux pratiques qui limitent l'éclairage systématique de tous les locaux lors de la prestation et limitent les déperditions thermiques.

En général, l'aération des locaux est à effectuer en fonction des conditions atmosphériques (en hiver ouverture des fenêtres seulement les 10 minutes nécessaires à l'aération des locaux, sauf prescriptions particulières).

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



### **12.5. Gestion des déchets**

Il est attendu du prestataire que la collecte des déchets se fasse dans des bacs, contenant spécifiques mis en place à cet effet, le cas échéant.

Le prestataire s'assurera que ces déchets sont regroupés et évacués dans la zone de stockage dédiée (voir article 3.2 du C.C.T.P.).

## **ARTICLE 13 : CONTRÔLE DES PRESTATIONS ET SUIVIS**

---

### **13.1. État de propreté au début de l'accord-cadre**

Avant le début d'exécution des prestations ou au plus tard dans les quinze jours qui suivent, le titulaire prend contact avec le responsable du site pour établir un état des lieux contradictoire.

Cet état de lieux porte sur la totalité ou sur une partie des locaux.

Cet état des lieux fait l'objet d'un procès-verbal (cf. annexe 4 au présent C.C.T.P.) signé par les deux parties.

Le titulaire peut indiquer au responsable du site les actions correctrices dont il conseille la réalisation en supplément du forfait, pour mise en conformité du site.

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

### **13.2. Autocontrôle**

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

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

Chaque semestre, le titulaire fournit au responsable de site, les comptes rendus ou les relevés résultant de cet autocontrôle.

Il doit les intégrer dans le dossier d'exploitation du site.

### **13.3. Les contrôles contradictoires**

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

Les différents types de contrôles sont :

- les contrôles programmés ;
- les contrôles inopinés.

### **13.4. Les contrôles programmés**

Les contrôles ont pour objet de vérifier que le niveau de qualité est conforme à celui attendu.





Le contrôle programmé peut être mensuel, trimestriel ou semestriel, à la libre appréciation du référent et responsable du site ; à tout moment de l'exécution de l'accord-cadre, la fréquence de ces contrôles pourra être modifiée par le référent.

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

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

En l'absence du titulaire, les résultats du contrôle lui seront transmis.

Dans tous les cas, les opérations de vérification ont lieu après l'intervention du personnel de nettoyage.

Ces contrôles doivent constituer l'occasion d'un dialogue à propos de la qualité de la prestation effectuée et de son amélioration.

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

### **13.5. Les contrôles inopinés**

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

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

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

Le résultat du contrôle inopiné traduisant une situation très dégradée est transmis au titulaire pour déclenchement d'actions correctrices immédiates.

Sans préjudice de l'application des pénalités, des contrôles contradictoires doivent être programmés indépendamment de la fréquence minimale contractuelle, jusqu'au constat d'une situation conforme.

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

### **13.6. Fiche de contrôle**

La fiche de contrôle ainsi que la fiche explicative sur la méthode à utiliser figurent en annexe 5 au présent C.C.T.P.

Les modalités du contrôle sont les suivantes :

- Il s'agit d'un contrôle visuel : chaque point de contrôle donne lieu à une note : note 4 = très bon, note 3 = bon, note 2 = moyen, note 0 = mauvais.
- Le contrôle peut être effectué dans toutes les zones (« circulations, halls, ascenseurs et escaliers », « bureaux et banques d'accueil », « salles de réunion », « espaces détente », « sanitaires », « abords extérieurs », « espaces spécifiques », « surfaces vitrées », etc.)



avec un nombre minimum de 2 zones à contrôler, sans obligatoirement contrôler l'ensemble des zones.

- Le contrôle doit porter sur un échantillon de la zone et non sur la totalité des superficies de la zone.
- L'échantillon de la zone peut être différent à chaque contrôle.
- À l'intérieur d'une zone, toutes les prestations ne font pas obligatoirement l'objet d'un contrôle. Dans ce cas, la ligne concernée est neutralisée (aucune note).
- La notation du point de contrôle porte sur le résultat de la prestation : état de propreté des sols suite à lavage, absence de traces sur les miroirs, etc. En cas de mauvais résultat dû à l'inexécution répétée d'une prestation, la note attribuée à la prestation est égale à zéro.

Chaque résultat est porté sur la fiche afin de déterminer le pourcentage de qualité atteint lors du contrôle.

Si un contrôle contradictoire fait apparaître un résultat inférieur au seuil d'acceptabilité de 75%, des réfections sont appliquées selon les modalités précisées au C.C.A.P.

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

La fiche doit être renseignée par le représentant de l'organisme bénéficiaire et le titulaire, à la fin de chaque contrôle.

Chaque partie a la possibilité d'y porter des observations.

### **13.7. Suivi quotidien sur site**

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

Le responsable de site :

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

Le titulaire :

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

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

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

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



### **13.8. Reporting**

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

### **13.9. Rapport d'activité trimestriel**

Le Titulaire devra fournir un rapport d'activité trimestriel.

Ce rapport comportera :

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

En cas de difficultés contractuelles particulières rencontrées, l'un des organismes pourra demander la tenue d'une réunion avec le prestataire.

Il sera fait état, au cours de ces réunions des moyens permettant d'améliorer les aspects :

- qualitatifs
- organisationnels
- sociaux
- sécuritaires
- environnementaux.

### **13.10. Comité de pilotage (COPIL)**

L'UCANSS, ainsi que le Titulaire, désigneront un interlocuteur permanent et privilégié dès la notification de l'accord-cadre pour son exécution.

Le comité de pilotage est composé des représentants des Caisses nationales ou centrales, des représentants de l'UCANSS et du Titulaire de l'accord-cadre.

Sa mission est de définir le planning national des déploiements, ainsi que de prendre toutes autres décisions de Branche.

Une première réunion de lancement de projet a lieu lors de la notification de l'accord-cadre.

Des réunions de suivi et de pilotage des prestations sont organisées périodiquement par le comité de pilotage (généralement 1 fois par an).

Elles ont pour objet l'examen :

- de la bonne exécution du contrat entre les Branches et le Titulaire (suivi des déploiements, qualité de la communication, etc.) ;
- de la qualité des prestations sur les services mis en œuvre ;
- du traitement des incidents et des actions à mener ;
- des évolutions envisagées par chacune des parties : ajustements, changements de périmètre...



Exceptionnellement, un Comité de Pilotage (COPI) extraordinaire pourra se tenir sur la demande d'une des parties.

Au cours du COPI, le titulaire présente les résultats des autocontrôles qu'il aura réalisés obligatoirement et des différents documents de suivi des prestations évoqués aux articles précédents.

Le référent exprime son ressenti en termes de qualité présentée.

Un échange entre participants s'engage afin de débattre sur les éventuelles améliorations à porter aux fonctionnements de la prestation.

Un compte-rendu synthétique de la réunion sera transmis à l'ensemble des participants (voir annexe 6 du présent document).