

## CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

### ACCORD-CADRE DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES

Appel d'offres ouvert

Articles L. 2124-2, R. 2124-2 1° et R. 2161-2 à R. 2161-5 du Code de la commande publique

---

#### MARCHE N°2543H01AO

#### PRESTATION DE NETTOYAGE DES LOCAUX ET DE FOURNITURE DES CONSOMMABLES D'HYGIENE DES SITES DU GROUPEMENT DE COMMANDE CCI HAUTE LOIRE

---

#### POUVOIR AJUDICATEUR

Chambre de Commerce et d'Industrie Territoriale de la Haute-Loire  
16 Bd du Président Bertrand  
43004 Le Puy-en-Velay

Profil Acheteur : [www.marches-publics.gouv.fr](http://www.marches-publics.gouv.fr)

Cellule de la commande publique : [marches@haute-loire.cci.fr](mailto:marches@haute-loire.cci.fr)

## SOMMAIRE

<b>1- Dispositions générales</b>	<b>3</b>
1.1 - Objet de l'accord-cadre	3
1.2 - Les prestations attendues	5
1.3 - Documents applicables	5
<b>2 - Description des prestations à exécuter</b>	<b>5</b>
2.1 - Jours de travail et horaires d'intervention	6
2.2 - Fermetures annuelles	6
2.3 - Contenu des prestations à exécuter	6
2.3.1 - Prestations programmées	6
2.3.2 - Prestations à la demande (hors forfait)	9
2.3 - Limites de prestations	10
<b>3 - Modalités d'exécution des prestations</b>	<b>10</b>
3.1 - Réunion préparatoire à la mise en place des prestations	10
3.2 - Organisation du travail	11
3.2.1 - Modalités d'accès et fermeture aux différents bâtiments	11
3.2.2 - Locaux mis à disposition du personnel chargé d'exécuter les prestations	11
3.2.3 - Mise à disposition de fluides et énergie	12
3.3 - Moyens humains du titulaire dédiés à la prestation	12
3.3.1- Encadrement du personnel	12
3.3.2 - Le personnel œuvrant	14
3.3.3 - Grève, absence, arrêt de travail et service minimum	14
3.4 - Moyens matériels du titulaire	15
3.4.1 - Matériels	15
3.4.2 - Produits et consommables	16
3.5 - Ressources humaines	16
3.5.1 - Formation	16
3.5.2 - Sécurité	17
<b>4 - Spécifications environnementales</b>	<b>20</b>
4.1 - Produits de qualité écologique	21
4.2 - Consommables de qualité écologique	21
4.3 - Matériels de qualité écologique	22
<b>5 - Contrôle des prestations</b>	<b>22</b>
5.1 - État de propreté au démarrage du marché	22
5.2 - Autocontrôle	22
5.3 - Les contrôles contradictoires	22
5.3.1 - Les contrôles programmés	22
5.3.2 - Les contrôles inopinés	23
5.4 - Suivi quotidien sur site	23
5.5 - Reporting	24

# 1- Dispositions générales

## 1.1 - Objet de l'accord-cadre

Les stipulations du présent cahier des clauses techniques particulières (CCTP) concernent une prestation de nettoyage des locaux et de fourniture des consommables d'hygiène des sites du groupement de commande CCI Haute-Loire situés dans le bassin du puy en Velay.

### Groupement de commandes

Afin de satisfaire aux besoins faisant l'objet du présent accord-cadre, il a été constitué un groupement de commandes en vue de la procédure de mise en concurrence dont les membres sont :

➤ **CCI Haute-Loire**

16 Boulevard Président Bertrand  
43000 Le Puy-en-Velay

➤ **Société Foncière de la CCI Haute-Loire « la Fabrique »**

13 Avenue André Soulier  
43000 Le Puy-en-Velay

Le coordonnateur désigné du groupement de commandes est la CCI Haute-Loire.

### **Missions du coordonnateur :**

Les missions et obligations du coordonnateur consiste notamment à mener la procédure de passation au nom et pour le compte des membres du groupement de commandes ci-avant énumérés, à désigner le ou les titulaires, à désigner et à notifier les différents contrats de la commande publique.

### **Missions des membres du groupement :**

Les missions et obligations des membres consistent à déterminer la nature et l'étendue des besoins à satisfaire pour leur propre compte, à exécuter le contrat, pour la part qui les concerne et à en respecter les termes.

### Lieu(x) d'exécution :

Sites	Adresses
Siège de la CCI	16 Boulevard Président Bertrand - 43000 Le Puy-en-Velay – 4 <sup>ème</sup> et 5 <sup>ème</sup> étages
Plateau Technique de Taulhac	Avenue Louis Jonget – Zone d'activité de Taulhac – 43000 Taulhac
Société Foncière de la CCI Haute-Loire « la Fabrique »	13 Avenue André Soulier - 43000 Le Puy-en-Velay

### Les prestations demandées sont :

- ↪ Le nettoyage des locaux ;
- ↪ Le nettoyage des surfaces vitrées (intérieures/extérieures) ;
- ↪ La fourniture, l'approvisionnement et la mise en place des consommables sanitaires (savon, essuie-mains, papier hygiénique et sacs à sachets périodiques etc...) ;
- ↪ Services associés.

### Description des prestations actuelles (à titre indicatif) :

Lots	Sites	Nombre actuel d' Agents	Surface totale à nettoyer (Toutes catégories de locaux)	Jours d'intervention	Plages d'intervention
Lot 1 : Prestations nettoyages des sites de la CCI Haute Loire	Siège de la CCI	1	1 776 m²	Du Lundi au vendredi	De 6h30 à 8h00 Et De 17h00 à 19h30
	Plateau Technique de Taulhac	1	323 m²	1 fois par semaine	De 6h30 à 8h00 Et De 17h00 à 19h30
Lot 2 : Prestations nettoyages du site de la Société foncière de la CCI Haute- Loire « la Fabrique »	Société Foncière de la CCI Haute- Loire « la Fabrique »	1	1600 m²	Du Lundi au vendredi	De 6h30 à 8h00 Et De 17h00 à 19h30

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. Ces superficies sont données à titre indicatif et n'engagent pas le pouvoir adjudicateur.

Les **plans** des différents sites sont présentés en **annexe 1** du présent CCTP.

Le **descriptif** de chacun des sites est donné en **annexe 2** du présent CCTP. Le descriptif recense la nature des surfaces et le revêtements à nettoyer.

### État quantitatif des consommables (à titre indicatif) :

Lots	Site / Bâtiment	Nb de distributeurs de papier toilette	Nb de distributeurs de savon liquide	Nombre d'essuie- mains
Lot 1 : Prestations nettoyages des sites de la CCI Haute Loire	Siège de la CCI	16	10	11
	Plateau Technique de Taulhac	2	2	2
Lot 2 : Prestations nettoyages du site de la Société foncière de la CCI Haute-Loire « la Fabrique »	Société Foncière de la CCI Haute-Loire « la Fabrique »	12	8	8

## 1.2 - Les prestations attendues

Le marché contracté entre la CCIT et les titulaires sera soumis à une obligation de moyens :

- **en termes de moyens humains** (nombre d'heures et de personnes par qualification et, nombre et type de matériels affectés par site) il s'agit de ceux décrits dans le cadre de réponse obligatoire en termes de crédit d'heures et de nombre d'agents sur site,
- **en termes de fréquences d'intervention** : Il appartient au titulaire de déterminer les volumes horaires et les effectifs nécessaires, en cohérence avec les prestations actuellement réalisées, par catégories de telle sorte que le nettoyage des locaux soit effectué selon les stipulations du présent CCTP.

Les titulaires informent la CCIT de toutes modifications liées aux effectifs et aux volumes horaires.

Les titulaires s'engagent ainsi auprès de la CCIT à tout mettre en œuvre pour obtenir le niveau d'exigence souhaité selon les 4 principes fondamentaux mentionnés ci-dessous :

### ↳ HYGIENE

Assainissement des surfaces mais aussi des atmosphères ambiantes. Il faut donc tenir compte des risques particuliers inhérents aux blocs sanitaires, aux équipements contenant des ordures.

### ↳ CONFORT

Tous les éléments qui contribuent au bien-être.

Le prestataire devra s'efforcer de supprimer par l'utilisation appropriée, les odeurs dues aux souillures de diverses natures. Il ne sera pas utilisé de produits dont les odeurs risquent d'être mal tolérées ainsi que la gêne tactile (produit collant sur le plan de travail et/ou au sol).

En cas de réclamations de la part de nos clients internes, le prestataire s'engage à remplacer les produits faisant l'objet d'une intolérance.

### ↳ ASPECT

Le prestataire devra faire en sorte que la première impression visuelle soit la netteté et la propreté. Certaines zones exigent des prestations particulièrement soignées comme les halls d'accueil, les sanitaires, les escaliers, ascenseurs et autres circulations.

### ↳ SECURITE

Éviter tous les produits susceptibles de provoquer des allergies. Les fiches de données de sécurité et les fiches techniques de tous les produits utilisés par le prestataire doivent être remises dès l'entrée dans les lieux et à chaque introduction d'un produit nouveau. Il est évident que les fiches de données sécurité doivent répondre au protocole en vigueur.

Les produits utilisés ne devront pas rendre les sols glissants. Les sols humidifiés devront être séchés. Les produits devront être stockés dans un lieu sûr et sous clés.

## 1.3 - Documents applicables

Ces obligations découlent de 4 sources principales :

- Le Code du Travail et le Code Pénal,
- La réglementation en matière d'hygiène et de sécurité,
- La Convention Collective des entreprises de propreté,
- Le règlement intérieur de la CCI.

## 2 - Description des prestations à exécuter

Les Titulaires doivent tout mettre en œuvre pour prévenir les défaillances dans le cadre de sa mission. Lorsqu'une défaillance est constatée ou prévisible, les Titulaires doivent agir immédiatement afin d'assurer la conformité et la continuité du service et en informer aussitôt la CCIT. Toute défaillance devra être analysée afin d'empêcher son renouvellement.

Les Titulaires doivent soumettre à la CCIT les solutions organisationnelles, techniques et humaines les plus efficaces et pérennes en termes de ressources et d'équipements lui permettant d'atteindre les engagements et missions définis dans le présent marché.

À périmètre constant si, tenant compte de la prestation due au titre du forfait, les engagements de résultats n'étaient pas respectés, il appartient au Titulaire de mettre en place les actions

correctives sans prétendre à une quelconque plus-value.

### **2.1 - Jours de travail et horaires d'intervention**

Les jours et horaires d'intervention sont définis sur chaque site **par les titulaires** en accord avec la CCIT, 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 les titulaires et la CCIT.

Il appartient aux titulaires de déterminer les volumes horaires et les effectifs nécessaires par catégories de telle sorte que le nettoyage des locaux soit effectué selon les stipulations du présent CCTP.

Les titulaires informent la CCIT de toutes modifications liées aux effectifs et aux volumes horaires.

### **2.2 - Fermetures annuelles**

Les Titulaires n'auront pas à intervenir lors des fermetures annuelles des sites.

PERIODES FERMETURE 2025
30 Mai 2025
18 au 22 août 2025
26 décembre 2025 au 2 janvier 2026

La CCIT informera les titulaires des jours de fermeture relatif à chacun des sites occasionnant une non-intervention.

### **2.3 - Contenu des prestations à exécuter**

Le présent marché comporte **2 types de prestations** :

- ↳ Des prestations programmées (Prix Forfaitaires) ;
- ↳ Des prestations à la demande (Prix Unitaires).

Les prestations et leurs fréquences sont définies en fonction de la typologie des locaux.

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 CCTP.

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.

#### **2.3.1 - Prestations programmées**

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

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 aux titulaires 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 la CCIT.

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

- Prestations de collecte sélective des déchets incluses dans le forfait

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

Les titulaires assurent l'enlèvement des déchets selon les périodicités propre au site.

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

Les déchets provenant des bureaux sont mis en poubelle.

Les déchets de bureau autres que ceux contenus dans les corbeilles à papier (cartons, documents périmés, etc....) ne sont enlevés que sur indication particulière.

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 de la ville. Les bacs éventuellement utilisés sont remis en place après le passage des services de collecte des déchets.

Les containers seront nettoyés régulièrement.

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

- Fourniture et mise en place des consommables sanitaires respectueux de

## l'environnement

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

Les titulaires doivent 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 aux stipulations du présent CCTP.

Les consommables sanitaires sont les suivants :

- ↳ Le papier hygiénique ;
- ↳ Le couvre siège WC jetable
- ↳ 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.

Les titulaires assurent la fourniture et la mise en place des équipements sanitaires désignés ci-après.

Liste des appareils et distributeurs :

- ↳ Distributeur papier hygiénique ;
- ↳ Distributeur de couvre siège WC jetable
- ↳ Distributeur 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...

En accord avec le responsable du site, la mise à disposition des appareils, la pose et la maintenance des appareils sont à la charge des titulaires 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, les titulaires doivent la remise en état du revêtement mural si nécessaire.



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

Les titulaires doivent 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 des titulaires et sera fonction du recensement qu'il aura fait lors de la visite obligatoire.

- Services associés

Services associés	Modalités d'exécution Fréquences d'exécution
Signalement des dysfonctionnements	Le Titulaire doit signaler les dysfonctionnements constatés dans l'ensemble des locaux ( <i>fuite d'eau, traces d'effraction...</i> )

### 2.3.2 - Prestations à la demande (hors forfait)

Elles comprennent à titre d'exemple les prestations suivantes :

- ↳ Entretien des sols par "spray méthode" sur lino PVC et thermoplastique
- ↳ Récurage des sols carrelés et / ou lavage mécanisés des sols peints
- ↳ Shampoinage des moquettes
- ↳ Nettoyage de la vitrerie intérieure et extérieure (*prestation supplémentaire*) :

Le candidat assure la fourniture et la mise en œuvre de l'ensemble des moyens et matériels pour nettoyer la vitrerie.

Le candidat aura en charge les prestations suivantes :

- ↳ Nettoyage des surfaces vitrées intérieures et extérieures ainsi que les entourages (alu, bois, PVC...),
- ↳ Grattage et raclage des souillures adhérentes,
- ↳ Lavage et essuyage des tablettes intérieures.

Le candidat, dans le cadre de l'exécution des prestations, sera vigilant quant à :

- ↳ L'état des finitions des « coins » en bordure des châssis notamment si la prestation est effectuée à la perche,
- ↳ L'essuyage humide des bois et châssis de fenêtres ou baies, les tâches et coulures occasionnées par l'opération sur les façades.
- ↳ Les moyens nécessaires au respect des règles d'efficacité et de sécurité.

Les produits d'entretien sont à la charge du candidat. Celui-ci doit employer des produits adaptés à la vitrerie et aux menuiseries des sites concernés.

Lorsqu'il n'existe pas sur le site, des moyens de levage ou d'accès aux surfaces à entretenir, il appartient au candidat de les fournir et de les mettre en œuvre. Les coûts correspondants sont inclus dans le forfait de rémunération.

Le candidat indiquera dans son offre, les moyens d'accès qu'il compte utiliser pour l'exécution des prestations et fournira tout document attestant de leur conformité au regard des normes et règlements en vigueur.

Le candidat est réputé avoir vérifié les surfaces des vitreries avant d'avoir établi son offre. Les surfaces seront indiquées pour deux faces.

Les surfaces sont caractérisées selon leur accessibilité, on distingue ainsi deux niveaux :

- ↳ Surfaces accessibles ( $\leq 3$  m),
- ↳ Surfaces difficilement accessibles ( $> 3$  m) et demandant l'utilisation de moyens d'accès pour réaliser la prestation.

La prestation de nettoyage de la vitrerie sera réalisée à la demande.

Un planning d'intervention sera proposé par le candidat retenu et validé par la CCIT. Le responsable du site sera informé des dates d'intervention dans les quinze jours précédant l'intervention.

### **2.3 - Limites de prestations**

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

- ↳ Objets personnels (cadre, bibelot...)
- ↳ Les équipements de bureaux (claviers informatiques, stores,)
- ↳ Le nettoyage intérieur des mobiliers
- ↳ La mise en conformité des installations suite à une évolution de la législation, tant technique qu'administrative
- ↳ La mise en conformité d'installations non conformes pour des raisons étrangères au Titulaire

## **3 - Modalités d'exécution des prestations**

### **3.1 - Réunion préparatoire à la mise en place des prestations**

Après notification du marché par le pouvoir adjudicateur, avant tout démarrage des prestations et en préalable à la passation d'une commande, les titulaires du marché (représenté a minima par le responsable d'exploitation ou le personnel non-œuvrant et éventuellement par le directeur d'exploitation ou le directeur commercial) seront conviés à une réunion avec le référent de la CCIT.

À cette occasion, la CCIT fournira le cas échéant aux titulaires de l'accord-cadre l'ensemble des informations et documents disponibles nécessaires à la mise en place des prestations sur les sites concernés. Les titulaires ne peuvent se prévaloir des éléments constatés lors de cette visite pour modifier leur annexe financière.

Cette réunion permet d'organiser et de rappeler le déroulement des prestations : présentation des interlocuteurs, des prestations devant être effectuées, des méthodes utilisés pour l'exécution de ces prestations, des plannings, des jours et horaires d'interventions, des obligations et responsabilités de chacune des parties ainsi que du système de réfections et de pénalités.

Par ailleurs, en complément de la visite effectuée lors de la consultation, le titulaire effectuera une visite des locaux objets des futures prestations pour établir un état des lieux.

Cet état des lieux a pour objectif de déterminer l'état de propreté des sites 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.**

En conformité avec la proposition technique et financière, le titulaire du marché remet au plus tard dans les 7 jours (ou délai convenu d'un commun accord par écrit) qui suivent la réunion préparatoire, l'état des lieux et 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.**

### **3.2 - Calendrier des prestations**

Le titulaire doit soumettre à l'agrément du pouvoir adjudicateur, 15 jours au plus tard après la notification du marché, le calendrier mensuel des prestations.

Ce calendrier mensuel doit être mis à jour périodiquement suivant l'expérience acquise sur le site et le degré de satisfaction des usagers.

### **3.3 - Cadre d'intervention**

Les différentes fonctions des bâtiments nécessitent la prise en compte d'un certain nombre de contraintes pour ne pas perturber le fonctionnement normal de l'établissement.

Les horaires effectifs espace par espace, sont définis en relation avec la CCIT.

Cette adaptation ne change pas les conditions financières et administratives du marché.

### **3.4 - Organisation du travail**

#### **3.4.1 - Modalités d'accès et fermeture aux différents bâtiments**

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

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

En cas de perte ou de vol, la CCIT 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 marché (sauf disposition particulière par la CCIT).

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

À l'issue du marché, le titulaire doit remettre sans délai et au plus tard le dernier jour du marché au représentant de la CCIT les moyens d'accès confiés.

<b>Lots</b>	<b>Site / Bâtiment</b>	<b>Conditions d'accès</b>
Lot 1 : Prestations nettoyages des sites de la CCI Haute Loire	Siège de la CCI	Badge + Clés
	Plateau Technique de Taulhac	Code accès + Clés
Lot 2 : Prestations nettoyages du site de la Société foncière de la CCI Haute-Loire « la Fabrique »	Société Foncière de la CCI Haute-Loire « la Fabrique »	Badge + Clés

#### **3.4.2 - Locaux mis à disposition du personnel chargé d'exécuter les prestations**

Dans la mesure du possible, un local sera 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. La CCIT ne pourra être tenue pour responsable des éventuels vols et dégradations dans ces locaux.

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

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

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

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

### ***3.4.3 - 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 la CCIT.

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

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

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

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

### ***3.5 - Moyens humains du titulaire dédiés à la prestation***

Les titulaires s'engagent à assurer, pour les prix définis à la décomposition des prix forfaitaires et 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.

#### ***3.5.1- Encadrement du personnel***

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

Le titulaire conserve le pouvoir de direction et de contrôle sur le personnel affecté aux

prestations sur chaque site.

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

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

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

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 de la CCIT (règlement intérieur...)
- ✍ La liaison avec la CCIT,
- ✍ La communication mensuelle du bilan des contrôles internes.

Rôle fonctionnel / « chefs d'équipe » :

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

- ✍ La surveillance et de l'exécution du travail,
- ✍ La coordination du travail des agents de service,
- ✍ La formation des agents de service,
- ✍ La discipline,
- ✍ Les délais de réalisation,
- ✍ La sécurité du personnel et des biens,
- ✍ La liaison avec la CCIT.

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

Il est en relation permanente avec la CCIT et répond aux convocations de ce dernier en cas d'insuffisance d'encadrement ou de consignes particulières à mettre en place.

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

En cas d'absence ou en cas de départ, le titulaire du marché s'engage à remplacer le personnel encadrant concerné par une personne aux compétences similaires et à en informer dans les plus brefs délais le responsable de site par 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 la CCIT 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.

### **3.5.2 - Le personnel œuvrant**

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

Ce personnel restera soumis à l'autorité et au contrôle du titulaire et ne peut en aucun cas être sous l'autorité de la CCIT.

Le personnel recevra ses directives uniquement du personnel d'encadrement du titulaire du marché.

Le titulaire du marché s'engage à :

- ↳ Remettre à la CCIT, 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 à la CCIT avant la prise de poste ;
- ↳ À observer les dispositions particulières que la CCIT lui aura communiquée lors de la visite de site.

Si la CCIT 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.

La CCIT peut demander l'interdiction de l'accès des locaux et le remplacement des personnels ne lui donnant pas satisfaction, notamment en cas de violence verbale ou physique ou en cas de défaillance grave dans l'exécution des prestations. Cette demande fera l'objet d'une mise en demeure préalable. Si celle-ci reste sans effet, le titulaire se verra appliquer les pénalités prévues au CCAP.

### **3.5.3 - Grève, absence, arrêt de travail et service minimum**

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

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

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, permettant la continuité de service.

En cas d'impossibilité pour le titulaire d'exécuter un service minimum, la CCIT 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 la CCIT.

### **3.6 - Moyens matériels du titulaire**

#### **3.6.1 - Matériels**

Le Titulaire doit s'engager à mettre en place en temps voulu, le matériel nécessaire à la bonne exécution du marché. Il établira dans son mémoire technique, la liste des matériels, en nombre et qualité, qu'il prévoit de mettre en place pour assurer les prestations.

Le Titulaire précisera les axes de progrès pris en compte pour l'achat des matériels, notamment sur les points suivants :

- ↳ La manipulation (déplacement, poids...)
- ↳ Les modalités d'utilisation (posture de l'agent, remplissage...)
- ↳ La maîtrise des contraintes (niveau sonore, vibration...)
- ↳ Les cycles de vie

Ces points pourront être vérifiés au cours du marché.

Le Titulaire proposera des chariots de ménage et/ou de lavage muni de supports sacs poubelles : les sacs déchets ne doivent en aucun cas être tirés sur le sol, à l'intérieur comme à l'extérieur des locaux (tri sélectif).

Par ailleurs, les matériels devront être adaptés pour la réalisation de l'entretien et à la configuration des locaux.

Les matériels de nettoyage devront être mis à disposition des agents en nombre suffisant et en parfait état de propreté afin d'assurer la prestation demandée.

Ces matériels devront être dimensionnés eu égard au travail à effectuer.

Ces matériels devront également être en parfait état d'utilisation et conforme à la législation en vigueur.

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

Tout matériel défectueux devra être mis hors service et remplacé par le Titulaire à ses frais. Le Titulaire s'engagera à réaliser la vérification périodique de ses matériels conformément à la législation en vigueur.

La CCIT 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 de la CCIT.

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

Il est à noter que les opérations de balayage à sec et de lavage manuel à la serpillière traditionnelle sont absolument interdites dans l'ensemble des intérieurs des bâtiments, au même titre que les matériels en bois et les éponges.

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

### **3.6.2 - Produits et consommables**

Le Titulaire doit s'engager à mettre en place et utiliser les produits et consommables nécessaires à l'exécution du marché, tels qu'ils sont définis dans son offre.  
Ce point pourra être vérifié au cours du marché.

Le Titulaire précisera les axes pris en compte pour l'achat des produits et consommables, notamment sur les points suivants :

- ↳ L'achat de produits ayant un label environnemental
- ↳ Les modalités de conditionnement (dosettes, système de dilution centralisé...)
- ↳ Les modalités d'utilisation
- ↳ Les cycles des produits
- ↳ Les modalités de livraison et stockage

La CCIT se réserve le droit d'interdire les produits et consommables dont l'utilisation sera susceptible de provoquer des dégradations.

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

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

La liste sera mise à jour à chaque changement.

Le Titulaire doit fournir tous les produits et consommables nécessaires à l'exécution des prestations.

La CCIT se réserve le droit :

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

Tout dommage causé aux installations et équipements sera mis à la charge du Titulaire.

## **3.7 - Ressources humaines**

### **3.7.1 - Formation**

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

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

Le Titulaire devra fournir les plans de formation de son personnel sur site à la CCIT. Les besoins en formation des agents de service, ainsi que la planification de celles-ci doivent



être adaptés aux besoins et spécificités de la CCIT.

Le Titulaire doit communiquer la traçabilité de la participation nominative de son personnel à la CCIT.

Les frais de formation sont à la charge du Titulaire.

Annuellement, le Titulaire procédera à une évaluation professionnelle de son personnel. L'ensemble des procédures proposées devra être décrite par le Titulaire dans le mémoire technique. Ces points pourront être vérifiés en cours de marché.

### **3.7.2 - Sécurité**

#### **Formation**

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

#### **Vêtements du travail**

Le Titulaire s'engage à fournir et à faire porter par son personnel, y compris le personnel d'encadrement, une tenue vestimentaire identifiable (logo du Titulaire) et propre en adéquation avec l'activité d'entretien propreté.

La fourniture et le nettoyage des tenues vestimentaires des agents de service sont à la charge du Titulaire.

#### **Equipements de protection individuelle (EPI)**

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

#### **Aptitudes / habilitations**

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

Exemples d'activités à risques, pour ce contrat :

Activités à risques	Aptitudes ou Habilitations
Intervention de personnel non-électricien au voisinage de tension	Habilitation électrique H0B0 ou être accompagné d'un technicien habilité pour la nature des locaux en cours de validité
Travaux en hauteur	Aptitude médicale de travail en hauteur en cours de validité

Ces points pourront être vérifiés au cours du contrat.

#### **Mesures de sécurité**

Le Titulaire tiendra à la disposition de la CCIT, et sur simple demande verbale :

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

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

## **4 - Suivi de l'exécution du marché**

### **4.1 – Représentation des parties**

**Représentation du pouvoir adjudicateur :** Le référent désigné par la CCI est chargé du suivi de l'exécution des prestations. Il est désigné lors de la notification de l'accord-cadre. La CCI notifie toute modification de l'interlocuteur au titulaire.

**Représentation du titulaire :** Le titulaire désigne un ou plusieurs interlocuteurs, habilités à le représenter auprès du pouvoir adjudicateur, pour les besoins de l'exécution de l'accord-cadre. Ce ou ces interlocuteurs sont désignés à la notification de l'accord-cadre. Le titulaire s'engage à informer, sans délai, l'acheteur de toute modification d'interlocuteur désigné.

**Responsable de sites :** Le marché est placé sous la conduite d'un responsable de site qui est l'interlocuteur direct auprès de la CCI. Il est présent sur le site sur convocation du pouvoir adjudicateur et a un pouvoir de décision suffisant pour engager la responsabilité du titulaire. Il participe aux réunions de suivi avec le représentant de la CCI.

**Chef d'équipe :** Un chef d'équipe est chargé :

- De l'organisation du travail,
- De la préparation et du suivi des prestations quotidiennes,
- De la prise en compte des doléances des usagers,
- De la discipline du personnel,
- Du respect des objectifs qualitatifs définis dans le CCTP.

Le titulaire décrira précisément les fonctions du chef d'équipe en précisant la manière dont il participe au travail de l'équipe. Il est précisé que le personnel du titulaire est sous le contrôle et la responsabilité de l'encadrement défini ci-dessus.

### **4.2 - Remplacement des intervenants**

Pendant toute la durée d'exécution de l'accord-cadre, la CCI se réserve le droit de demander le remplacement motivé d'un ou de plusieurs intervenants du titulaire. La CCI se réserve le droit d'exiger du Titulaire du contrat, le retrait ou le remplacement immédiat de tout agent salarié de l'entreprise qui aurait contrevenu aux règles édictées dans le CCAP ou le CCTP. De même, le titulaire peut proposer le remplacement d'un ou de plusieurs de ses intervenants. Le remplaçant est soumis à l'approbation de la CCI. Tout refus sera motivé. Le titulaire procède alors au remplacement des intervenants dans le délai de 1 mois à compter de la demande ou de la proposition de remplacement. En aucun cas, le remplacement du personnel ne pourra justifier une augmentation du montant des prestations.

### **4.3 - Obligations du titulaire**

#### **4.3.1 Obligations générales du titulaire quant au personnel**

L'exécution des prestations se fait dans le respect des normes et règlements en cours et à venir. La responsabilité du titulaire peut être engagée dans la mesure où il apparaît qu'il n'a pas procédé aux vérifications qu'un responsable de recrutement normalement avisé mettrait en œuvre pour l'emploi d'une qualification déterminée et qu'il en résulte un préjudice pour le pouvoir adjudicateur.

#### **4.3.2 Reprise du personnel**

En application des dispositions de la convention collective nationale des entreprises de propreté et services associés du 26 juillet 2011 (annexe 7 de l'accord professionnel) et de l'article L 1224-1 du code

du travail, le titulaire reprend le personnel de l'entreprise titulaire du précédent marché de nettoyage. Le titulaire, rentrant dans le champ d'application de l'annexe 7 de la convention collective nationale des entreprises de propreté et services associés, s'engage à assurer la continuité des contrats de travail du personnel en cas de changement de titulaire dans les conditions prévues dans cette annexe.

*Cette disposition concerne les obligations de reprise du personnel du titulaire du lot 1 selon la liste fournie dans le DCE.*

Les informations relatives au personnel à reprendre ont été transmises par le titulaire sortant. La CCIT n'étant pas à l'origine de ces informations, celles-ci ne sauraient dès lors engager sa responsabilité.

#### **4.3.3 Liste nominative du personnel**

Le Titulaire fournit à la CCIT la liste nominative des personnels intervenant dans le cadre des prestations et sur laquelle est reportée la qualification correspondante de chacun d'entre eux. Cette liste est mise à jour à chaque modification de personnel.

La première liste est fournie dans un délai de 7 jours ouvrables à compter de la date de notification de l'accord cadre.

En cas de remplacement du personnel du Titulaire désigné à l'exécution des prestations de nettoyage par un personnel intérimaire, le Titulaire est tenu d'informer la CCIT de sa planification et de fournir les justificatifs attestant la bonne formation de ses employés aux prestations à exécuter. Toute absence et tout remplacement, même de courte durée, devront être impérativement et promptement signalés à l'établissement soit avant le départ de l'agent dans l'hypothèse de congés programmés ou le jour même en cas de maladie, d'absences imprévues.

En cas d'absence d'un agent d'exécution, et pour quelque motif que ce soit, il sera remplacé par un agent de qualification équivalente ou ayant acquis la formation des procédures dans les zones de son affectation. Chaque nouvel agent sera présenté à son service d'affectation par l'encadrement, lors de sa prise de poste muni de son certificat d'aptitude médicale.

#### **4.3.4 Informations relatives au personnel à l'échéance de l'accord-cadre**

Dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande de la CCIT, le Titulaire transmet les informations relatives au personnel à reprendre, à savoir :

- La masse salariale des personnels à reprendre,
- Le nombre de salariés à reprendre et leur équivalent temps plein,
- La nature des contrats à reprendre,
- Les avantages dont disposent les personnels,
- L'expérience des personnels à reprendre,
- L'ancienneté des personnels à reprendre,
- La qualification des personnels à reprendre,
- Le site du pouvoir adjudicateur sur lequel travaillent les personnels à reprendre.

La demande de la CCIT peut intervenir dans les cas suivants : non reconduction, résiliation ou renouvellement de l'accord cadre.

#### **4.3.5 Responsabilité exclusive du titulaire à l'égard du personnel**

Le personnel affecté par le Titulaire à l'exécution des prestations objet du présent accord-cadre demeure en toutes circonstances et en tout lieu placé sous l'autorité, la direction et la surveillance exclusive du Titulaire. Il est soumis aux dispositions de la convention collective applicable à l'activité du Titulaire. Il est rémunéré par ce dernier, et bénéficie des mêmes droits et avantages que ses autres collaborateurs, y compris au regard des institutions du personnel du Titulaire.

La CCIT ne peut être amené à lui dispenser des directives techniques que dans la limite de ce qui est nécessaire à la prise en compte de son environnement et des bonnes liaisons avec sa propre organisation.

Le personnel du Titulaire est soumis aux règlements intérieurs de la CCIT, en particulier aux règles

d'accès et de circulation qui lui seront communiquées par la CCIT.

Seuls devront être utilisés par le personnel de l'entreprise les parcours, accès et locaux désignés, étant entendu qu'il est formellement interdit de pénétrer ou circuler, sous quelque prétexte que ce soit dans les autres zones de la CCIT.

Le Titulaire est responsable des accidents et vols du fait de son personnel.

De même, les dégâts de toute nature, produits à l'occasion de son intervention sur site seront à sa charge. Dans tous les cas, la remise en état doit se faire de façon à ne pas retarder l'avancement des prestations, quelle que soit l'action exercée par ailleurs auprès des compagnies d'assurances.

Nonobstant ce qui précède, et afin de respecter leur propre sécurité et celle des tiers, le personnel du Titulaire réalisant les prestations est soumis aux règles d'hygiène et de sécurité et aux règles d'organisation applicables dans les locaux du siège de la CCIT.

#### **4.3.6 Obligations de conseil**

Le titulaire a un devoir de conseil (ou d'alerte) s'il se rend compte, lors de ses interventions, de dérèglements, dysfonctionnements, dangers potentiels au titre de ses prestations.

Ce devoir de conseil est formel et fondé sur la production d'un rapport qui décrit les risques et menaces et propose des actions pour les réduire.

#### **4.3.7 Obligations d'information**

Le titulaire est tenu de signaler à la CCIT tous les éléments qui lui paraissent de nature à compromettre la bonne exécution de la prestation.

#### **4.4 - Plan de prévention**

Le démarrage de la prestation fait l'objet d'un plan de prévention qui est établi à l'initiative du pouvoir adjudicateur en collaboration avec le titulaire dans un délai maximum de 30 jours à compter de la notification du marché. Ce plan de prévention applicable au marché est validé avant toute intervention sur le site.

Toute l'attention du titulaire est mobilisée dans le cadre de la réalisation des prestations pour que son personnel ne travaille pas de manière isolée.

#### **4.5 - Plan de continuité d'activité**

Dans les trois mois suivant la date de notification du marché au titulaire, celui-ci devra avoir rédigé et présenté à l'acheteur un plan de continuité d'activité (PCA) de l'entreprise, indiquant les mesures prises pour que la prestation effectuée ne soit pas ou très peu dégradée, quels que soient les incidents ou accidents humains, technologiques ou naturels qu'aurait à subir le titulaire lors d'une crise.

Avant l'élaboration du PCA par le titulaire, une réunion préalable sera organisée avec les services de la CCIT à cet effet afin de lui préciser les attendus du pouvoir adjudicateur.

Le titulaire s'engage à tenir à jour ce PCA et à communiquer sans délai toute modification impactant sa prestation sur les sites du pouvoir adjudicateur.

#### **4.6 - Biens**

Toutes précautions sont prises pour que l'état des meubles, immeubles, aménagements, machines ne soit pas altéré par les opérations de nettoyage et en particulier par la projection de produits.

Le lavage des sols est effectué de façon à éviter le mouillage des boîtiers électriques et l'altération des caractéristiques des sols.

Il est rigoureusement interdit au personnel du titulaire de manipuler pour quelque raison que ce soit, les appareils et matériels se trouvant dans les locaux. Les portes seront fermées et les lampes doivent être éteintes, le cas échéant les alarmes branchées, dès achèvement des opérations de nettoyage

## **5 - Spécifications environnementales**

Afin de répondre aux préoccupations environnementales, certains enjeux et objectifs environnementaux ont été identifiés pour ce marché.

Le présent CCTP comporte des clauses ayant pour but de limiter la consommation d'énergie, de préserver les ressources naturelles en eau, de préserver la santé, de limiter la consommation de ressources rares et les pollutions dues aux produits et à leurs emballages.

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

## **5.1 - 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, la CCIT considère que la conformité d'un nettoyant universel et nettoyant pour sanitaires aux exigences d'un écolabel officiel ou équivalent attesté 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

- Substances sensibilisantes
- Dangers pour l'environnement
- Effets irréversibles

### **↳ Biodégradabilité des produits**

### **↳ 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.

## **5.2 - 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.

### **5.3 - 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.

## **6 - Contrôle des prestations**

### **6.1 - État de propreté au démarrage du marché**

Avant le début d'exécution des prestations ou au plus tard dans les quinze jours qui suivent, le titulaire prend contact avec le référent pour établir un état des lieux contradictoire. Cet état de lieux porte sur la totalité ou sur une partie des locaux. Cet état des lieux fait l'objet **d'un procès-verbal** signé par les deux parties. Le titulaire peut indiquer au responsable du site les actions correctrices dont il conseille la réalisation en supplément du forfait, pour mise en conformité du site.

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

### **6.2 - 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 remis à l'appui de son offre.

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

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.

### **6.3 - Les contrôles contradictoires**

Les contrôles qualité sont effectués contradictoirement entre la CCIT 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.

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

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.

#### **6.3.1 - 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 du marché, la fréquence de ces contrôles pourra être modifiée par le référent.

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

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

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

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

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

### **6.3.2 - Les contrôles inopinés**

Ils ont pour objet de réagir à une dégradation manifeste de la qualité des prestations ne correspondant pas aux obligations du titulaire.

La date, l'heure, les zones sont choisies par la CCIT.

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

### **6.4 - 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 titulaire 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 cadre de réponse. En toute hypothèse le titulaire remédie au dysfonctionnement dans un délai maximal de 7 jours calendaires.

### **6.5 - Reporting**

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

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 sites pourra demander la tenue d'une réunion avec le titulaire. Il sera fait état, au cours de ces réunions des moyens permettant d'améliorer les aspects :

- ↳ Qualitatifs
- ↳ Organisationnels
- ↳ Sociaux
- ↳ Sécuritaires
- ↳ Environnementaux