

CAHIER DES CHARGES FONCTIONNEL ET TECHNIQUE

**MARCHE PUBLIC DE PRESTATIONS DE DESINSECTISATION, DESINFECTION ET
DERATISATION DES SITES DE FRANCE TRAVAIL ILE-DE-FRANCE**

N° DE CONSULTATION : 2412-DRIDF-013

Sommaire

1.	PRESENTATION DE FRANCE TRAVAIL	3
-	Accueillir et accompagner	3
-	Prospecter et mettre en relation	3
-	Contrôler	3
-	Indemniser	3
-	Maîtriser les données	3
2.	CONTEXTE	4
3.	OBJET DU MARCHE	4
3.1.	Libellé et description du marché	4
3.2.	Périmètre du marché	5
3.2.1	SUR LE PLAN GEOGRAPHIQUE	5
3.2.2	SUR LE PLAN FONCTIONNEL	5
4.	VOLUMETRIE	6
5.	DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES PRESTATIONS ATTENDUES	6
5.1.	Objectif des prestations	6
5.2.	Caractéristiques techniques / modalités d'exécution des prestations de désinfection	7
5.2.1.	Pré requis	8
5.2.2.	Les livrables attendus	9
5.2.3.	Durée de la prestation	10
5.2.4.	Moyens et compétences nécessaires	10
5.3.	Attentes particulières vis-à-vis du titulaire	10
5.3.1.	Devoir de conseil	10
5.3.2.	Plan de progrès	11
5.3.3.	Devoir d'information	11
6.	MODALITES DE PILOTAGE ET DE SUIVI DU MARCHE	11
6.1.	Interlocuteurs du titulaire auprès de France Travail	11
6.2.	Interlocuteurs de France Travail auprès du titulaire	11
6.3.	Instances de pilotage et de suivi	12
6.4.	Éléments de reporting	12
7.	OPERATIONS DE CONTROLE DE L'EXÉCUTION ET DE LA QUALITE DES PRESTATIONS	13
7.1.	Contrôles à la charge du titulaire	13
7.2.	Contrôles réalisés par France Travail	13

1. PRESENTATION DE FRANCE TRAVAIL

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

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

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

MISSIONS

Dans le cadre de sa mission de service public, France Travail s'engage à garantir l'accompagnement des demandeurs d'emploi dans leur recherche d'emploi et à répondre aux besoins de recrutement des entreprises. Les missions consistent à :

- Accueillir et accompagner
- Prospecter et mettre en relation
- Contrôler
- Indemniser
- Maîtriser les données
- Relayer les politiques publiques

FRANCE TRAVAIL CHIFFRES REPERES

France Travail compte environ 55 000 collaborateurs, 915 agences et points relais, 55 plateformes de services.

- 8,2 millions d'inscriptions de demandeurs d'emploi ;
- 403 000 entreprises utilisent nos services
- 711 000 formations prescrites, tous financeurs confondus
- 33,6 milliards d'euros versés aux demandeurs d'emplois pour le compte de l'assurance chômage ; 3,1 milliards d'euros versés pour le compte de l'Etat et du fonds de solidarité ;

ENGAGEMENTS

France Travail se veut précurseur, au service de la société française, en mettant la diversité, le développement durable et la responsabilité sociétale au cœur de sa stratégie et de ses valeurs.

2. CONTEXTE

La Direction régionale Ile-de-France de France Travail compte environ 140 sites répartis sur 8 départements :

- 127 sites recevant du public ou dédié à la formation de ses agents : agence, point relais, Campus Formation...
- 13 sites administratifs (Direction Régionale, Directions Territoriales, plateformes, Direction de production)

Tant pour la qualité de vie au travail de ses agents que pour son image, France Travail se doit de maintenir une qualité de propreté et d'hygiène irréprochables de son parc immobilier. Cette qualité passe aussi par l'éradication des nuisibles et la désinfection de ses sites le cas échéant. C'est un enjeu fondamental pour France Travail.

Conformément aux 8 règlements sanitaires départementaux de l'Ile-de-France et à la circulaire du 9 août 1978 (articles 125.1 et 130.5) et afin de lutter contre ces nuisibles, pour préserver la santé de ses agents et du public au sein de ses locaux, la Direction régionale Ile-de-France a décidé de passer un marché permettant aux prestataires de lutter contre ces envahissements.

Le présent marché vise à mettre en place des dispositifs et des moyens permettant d'éradiquer les nuisibles de toutes sortes, nécessaires au maintien de la propreté et de l'hygiène au sein des sites de France Travail Ile-de-France.

Le territoire Ile-de-France étant assez vaste, un découpage en 2 lots s'est imposé, et ce pour permettre aux prestataires de répondre à nos besoins et ce de façon réactive.

Le présent marché est composé des lots géographiques suivants :

Lot 1 : départements 75, 78, 92, 95

Lot 2 : départements 77, 91, 93, 94 dont les 2 bâtiments de la Direction Régionale (Pluton et Galilée).

3. OBJET DU MARCHE

3.1. LIBELLE ET DESCRIPTION DU MARCHE

Le présent marché a pour objet la réalisation de prestations de désinsectisation, dératisation et désinfection des sites de France Travail Ile-de-France.

La liste non exhaustive des insectes les plus courants sont les blattes, fourmis, puces, punaises, punaises de lit, mouches, mouches des siphons, moucherons, guêpes, frelons, cafards/blattes, mites, et autres insectes autorisés à être détruits.

Les rongeurs les plus communs sont les rats, les souris et les fouines (liste non exhaustive).

La désinfection des sites peut intervenir en cas de gale, de pandémie et après retrait de cadavres ou d'excréments d'animaux.

3.2. PERIMETRE DU MARCHE

3.2.1 SUR LE PLAN GEOGRAPHIQUE

Le présent marché a pour périmètre géographique celui de l'ensemble des sites de France Travail IDF comprenant les départements suivants :

- Paris (75)
- Seine-et-Marne (77)
- Yvelines (78)
- Essonne (91)
- Hauts-de-Seine (92)
- Seine-Saint-Denis (93)
- Val-de-Marne (94)
- Val d'Oise (95)

Ils sont répartis en 2 lots :

Lot n°1 : départements 75, 78, 92, 95

Lot n°2 : départements 77, 91, 93, 94

3.2.2 SUR LE PLAN FONCTIONNEL

Le Titulaire s'engage à intervenir dans tous les étages du site (sauf indication restrictive formulée dans la demande d'intervention), et les pièces et/ou parties suivantes (liste non exhaustive), selon la configuration du lieu d'intervention :

- Les bureaux ;
- Les vestiaires ;
- Les espaces détente ;
- Les sanitaires ;
- Les salles de réunions ;
- Les locaux affectés au service du ménage ;
- Les locaux informatiques ;

- Les locaux affectés aux archives ;
- Les gaines techniques ;
- La chaufferie ;
- Les parkings ;
- Faux plafonds
- Couloirs
- Etc.

4. VOLUMETRIE

La liste des sites concernés figure à l'annexe au CCFT. Les prestations seront réalisées dans tous les sites cités à l'annexe au CCFT où France Travail jugera nécessaire d'intervenir, sans que le titulaire ne puisse s'y opposer. Cette liste est évolutive tout au long du marché.

Chaque prestation comprend le nombre d'interventions conformément à la réglementation en vigueur.

5. DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES PRESTATIONS ATTENDUES

5.1. OBJECTIF DES PRESTATIONS

Les prestations attendues par France Travail relatives à la désinsectisation, la dératisation et la désinfection de ses locaux seront effectuées en toute sécurité et conformité avec la réglementation et les exigences attendues par France Travail. Elles seront adaptées à nos contraintes d'activité (présence d'agents et de public). Les traitements ciblés préserveront les hommes et l'environnement, ils devront être maîtrisés.

Le titulaire du marché s'engage à exécuter les prestations **attendues** suivantes :

- Identification : espèces à traiter, comportement, mode de vie, déplacements, nuisances olfactives, risques d'engorgement et de débordement, propagation des bactéries et des virus, problèmes posés. Le titulaire devra veiller à contrôler toutes les zones susceptibles d'être infestées (y compris les faux-plafonds) ...
- Diagnostic : zones infestées, étendue de l'infestation, produits ou équipements à utiliser, plan d'action.
- Traitement : curatif, ponctuel, adapté, certifié.
- Conseil et préconisation : nettoyage, changement d'habitudes, information, d'un rapport d'intervention ...
- Audit
- Pose de pics anti pigeons
- Enlèvement des cadavres d'animaux (pigeons, rats, souris, chats, chiens, etc...).

Les prestations réalisées sur la base de prix forfaitaires traitées à bons de commande sont déclenchées après la constatation d'une infestation par France Travail. Ces prestations doivent être exécutées dans un délai de **48h ouvrées** après la demande d'intervention, sauf en cas de **punaises de lit** où la prestation est exécutée dans un délai de **24h** ouvrées.

Le titulaire se doit d'assurer le traitement de l'infestation et **le suivi de contrôle du traitement jusqu'à sa disparition.**

Le titulaire s'engage à fournir à France Travail les fiches techniques des produits qu'il compte utiliser pour répondre aux besoins de France Travail. Il en va de même, en cours de marché dès l'utilisation d'un nouveau produit.

Le titulaire s'engage à informer son correspondant France Travail de la Direction régionale des Moyens généraux sur tout nouveau produit ou technique susceptible de permettre une meilleure éradication des nuisibles.

Le titulaire est en obligation de respecter la réglementation du ministère de la transition écologique et de la cohésion des territoires en rapport avec les produits biocides. Il a la charge du **retrait des cadavres** d'animaux et doit favoriser un traitement écologique de ces derniers.

Le titulaire doit être source de propositions en cas de nouveautés matérielles (dans la lutte contre les nuisibles) ou encore lorsque des nouveaux nuisibles émergent et mettent en difficulté la salubrité des sites. Les bâtiments concernés par les prestations sont indiqués en annexe du présent document.

5.2. CARACTERISTIQUES TECHNIQUES / MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

Le Titulaire, sur commande de France Travail, intervient sur ses sites dans le cadre des prestations de :

- Désinsectisation
- Dératisation
- Désinfection
- Pose de pics anti-pigeons
- Enlèvement de cadavres d'animaux
- Travaux d'herméticité si nécessaire

Selon le type de l'audit et après accord immédiat de France Travail, la prestation devra être réalisée, le cas échéant, le jour de l'audit (sauf traitement par pulvérisation et par nébulisation).

Dans le cadre de la désinsectisation et de la dératisation, le titulaire se déplace sur les lieux, réalise les **prestations attendues** et met en place aux endroits stratégiques les produits professionnels homologués par le ministère de l'agriculture, ou les techniques adéquates.

La **prestation de désinfection** des sites est une prestation ponctuelle à bon de commande.

La **désinfection** est une opération permettant d'éliminer ou de tuer les micro-organismes et/ou d'inactiver les virus indésirables portés par des milieux inertes contaminés en fonction des objectifs fixés (norme AFNOR NF T 72-101).

5 activités différentes sont regroupées sous le terme de désinfection :

- Bactéricide : Produit qui tue les bactéries
- Levuricide : Produit qui tue les levures
- Fongicide : Produit qui tue les champignons (levures et moisissures)
- Sporicide : Produit qui tue les spores bactériennes
- Virucide : Produit qui tue les virus.

Ainsi un désinfectant peut n'être que bactéricide, alors qu'un autre sera à la fois bactéricide, fongicide et virucide.

Sur commande de France Travail, le titulaire se déplace sur le site pour réaliser les **prestations attendues**. Il procède à l'élimination des micro-organismes et des virus indésirables avec une méthodologie et des produits adaptés. Le titulaire est informé que les sites, objet des prestations, sont occupés en journée et qu'il devra adapter son activité en conséquence (cf. article V.2.3 du présent document)

5.2.1. Pré requis

Les délais d'intervention s'entendent en jours ouvrés, à savoir, hors samedi, dimanche et jours fériés.

Le titulaire s'engage à intervenir dans les 48 heures ouvrées maximum à compter de la demande de France Travail.

Le non-respect de ce délai est soumis **aux pénalités prévues à l'article 7** du contrat.

Dans le cadre de ses interventions, le titulaire s'engage à se conformer aux horaires d'ouverture des lieux d'exécution des prestations objet du présent marché, à savoir : **du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h00 à 17h00.**

Cependant, en fonction de la typologie de l'intervention, le titulaire, en concertation avec France Travail, peut intervenir en dehors de toutes occupations des locaux, à savoir le samedi.

Les interventions comportant un traitement par pulvérisation ou nébulisation dans le cadre de prestations de désinsectisation et désinfection nécessitant que les locaux soient libres de toute occupation, seront effectuées après 17h30.

Dans le cas d'intervention après 17h30 et dépassant 20h30, le titulaire devra au préalable le signaler à son correspondant à la Direction régionale Ile-de-France pour régler la gestion des alarmes. Les coordonnées du référent France Travail seront communiquées lors de la réunion de lancement.

Le titulaire du marché ne peut intervenir dans les locaux de France Travail sans s'être identifié auprès de l'accueil ou de la hiérarchie et à la Direction régionale Ile-de-France auprès de son correspondant au Service des Moyens Généraux.

Il est rappelé que les prestations se déroulent majoritairement dans des établissements, recevant du public, classés en 5ème catégorie type W et sont donc assujettis à la réglementation concernant ces locaux.

5.2.2. Les livrables attendus

Après chaque intervention, le prestataire indique la réalisation des prestations à son référent France Travail par courriel ou par GMAO dont les coordonnées sont communiquées lors de la réunion de lancement.

5.2.2.1 Bon d'intervention

A l'issue de chaque intervention, le titulaire soumet à la signature du responsable désigné du site (ou son remplaçant) un bon d'intervention contenant à minima :

- Date, heure et durée de l'intervention ;
- Signature de l'intervenant ;
- Cachet et signature du site France Travail.

Sans la présentation d'un bon d'intervention, le paiement des prestations ne saurait être effectué.

5.2.2.2 Rapport d'intervention

A l'issue de chacune de ses interventions, et dans un délai maximum de 48h, à compter de la date d'intervention, le Titulaire s'engage à transmettre au correspondant de la Direction Régionale, ainsi qu'au responsable du site où a eu lieu l'intervention, un rapport d'intervention contenant à minima les informations suivantes :

- Nom du site, date, heure et durée de l'intervention ;
- Type de visite : pose de produits ou numéro de visite post-intervention ;
- Identification de la typologie d'infestation ;
- L'origine et/ou la cause (pour les cas où ce constat peut être fait) ;
- Les zones infestées ;
- Le traitement mis en œuvre (Méthodologie, type de produits et quantités) ;
- **Préconisations et conseils ;**
- Le cas échéant, les difficultés de tous ordres rencontrés ;
- Intervention terminée, s'il s'agit de la dernière visite de contrôle sur intervention ;
- Photos.

Tout manquement au respect du délai précité et la non présentation de l'intervenant, lors d'interventions programmées, entraînent l'application des pénalités prévues à l'article 7 du contrat.

5.2.3. Durée de la prestation

Le planning de réalisation des prestations est remis au titulaire avant chaque intervention après validation du devis. Le non-respect du planning et la non présentation de l'intervenant aux interventions programmées entraînent l'application de pénalités prévues au contrat.

5.2.4. Moyens et compétences nécessaires

- **Matériel**

Le titulaire s'assure que ses techniciens soient bien équipés des protections individuelles en usage dans leur profession et que celles-ci soient adaptées aux prestations de ce marché y compris pour la désinfection des locaux.

- **Profil des intervenants**

Le titulaire assume en toute hypothèse l'entière responsabilité du nombre et de la désignation des personnels affectés à l'exécution du marché public. Il garantit que ceux-ci disposent des connaissances et compétences nécessaires à l'exécution du marché public, ils sont formés et possèdent les habilitations nécessaires. Le titulaire s'engage sur leur implication dans la mise en œuvre des prestations, sur leur discrétion et garantit la confidentialité des documents qui viendraient à leur connaissance ou des propos entendus sur site. Les intervenants sont soumis au respect du règlement intérieur de France Travail. Ils doivent avoir un comportement irréprochable et ne pas porter atteinte à la sécurité des personnes et des biens.

5.3. ATTENTES PARTICULIERES VIS-A-VIS DU TITULAIRE

5.3.1. Devoir de conseil

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

5.3.2. Plan de progrès

De même, le titulaire s'engage à présenter à France Travail, à la demande de celui-ci, un plan de progrès dont l'objectif est l'optimisation des prestations. Cela pourrait se traduire notamment par la présentation des nouveaux produits, matériels, méthodes.

5.3.3. Devoir d'information

Le titulaire s'engage à informer ses interlocuteurs régionaux à la direction régionale de France Travail de toute modification de la réglementation, de la norme en vigueur, objet du marché.

6. MODALITES DE PILOTAGE ET DE SUIVI DU MARCHE

6.1. INTERLOCUTEURS DU TITULAIRE AUPRES DE FRANCE TRAVAIL

Le titulaire désigne dans sa proposition technique un représentant qui est l'interlocuteur privilégié de France Travail pour l'ensemble des questions contractuelles ; celui-ci a autorité pour régler toute difficulté liée à l'exécution des prestations. Il représente le titulaire dans toutes les réunions où celui-ci est convié dans le cadre de l'exécution du marché et du contrôle des prestations. Il est en lien avec l'acheteur qui assure le suivi de l'exécution contractuelle du marché au service achats marchés et approvisionnements de France Travail IDF.

Le titulaire met également à disposition de France Travail une équipe dédiée pour traiter des questions liées à la gestion opérationnelle des prestations suivantes :

- Prise de rendez-vous
- Traitement des commandes
- Suivi des bons d'interventions et des réclamations
- Traitement des fichiers
- Exécution technique des prestations
- Autres, ...

Pour ce qui concerne le contrôle de la conformité technique des produits (ou des prestations), l'équipe dédiée du titulaire est en lien avec son interlocuteur France Travail.

6.2. INTERLOCUTEURS DE FRANCE TRAVAIL AUPRES DU TITULAIRE

Les interlocuteurs du titulaire au sein de France Travail sont :

- Les représentants dédiés du service achats-marchés et approvisionnements : l'acheteur en charge du suivi de l'exécution contractuelle et du contrôle de conformité technique, le responsable du Pôle achats Section 4 ;
- Le correspondant du service Moyens généraux en charge du suivi du marché

- Les correspondants désignés des sites concernés.

6.3. INSTANCES DE PILOTAGE ET DE SUIVI

- Une **réunion de lancement** du marché réunissant les représentants du titulaire et les interlocuteurs régionaux de France Travail, cités à l'article 6.2 ci-dessus, est organisée par France Travail dans les 10 jours ouvrés suivant la notification du marché.
Cette réunion a pour objectif de fixer, les modalités opérationnelles d'exécution des prestations. Lors de la réunion de lancement, le représentant du titulaire doit être accompagné des personnes ayant la connaissance technique / chargés de l'exécution opérationnelle des prestations. Lors de cette réunion, les coordonnées du référent France Travail sont communiquées.
- Au démarrage du marché, une réunion hebdomadaire, réunissant les représentants du titulaire et les interlocuteurs régionaux de France Travail, sera fixée.
- Une **réunion mensuelle** de suivi réunissant le titulaire et les interlocuteurs du service des Moyens généraux . Elle permet d'échanger sur l'exécution du marché et ses optimisations possibles, partager les points d'alerte sur les difficultés éventuellement rencontrées ;
- Une **réunion de bilan semestriel** : Afin de suivre la bonne exécution de ce marché, des réunions comprenant notamment le responsable des achats et le responsable de la logistique de France Travail ou leur représentant ont lieu à **minima tous les 6 mois** avec le titulaire pour faire un point sur le niveau de performance du marché. Dans le cadre de la réalisation des prestations attendues, des réunions peuvent être organisées ponctuellement soit à la demande de France Travail, soit à la demande du titulaire.

Les invitations aux réunions sont envoyées par courriel. Les comptes-rendus des réunions sont établis par le titulaire, transmis à France Travail dans les 3 jours ouvrés qui suivent les réunions, et validés par lui.

6.4. ÉLÉMENTS DE REPORTING

Le titulaire met à disposition de France Travail, en temps réel, les éléments suivants, via une interface dédiée :

- Bons d'interventions
- Rapports d'intervention
- Plannings d'interventions
- Nombre de commandes par site
- Nombre d'intervention par site, par type de prestation et par typologie/catégorie
- Préconisations (devoir de conseil)

- Autres.

7. OPERATIONS DE CONTROLE DE L'EXÉCUTION ET DE LA QUALITE DES PRESTATIONS

7.1. CONTROLES A LA CHARGE DU TITULAIRE

Le titulaire veille à ce que les normes de qualité mises en œuvre pour l'exécution des prestations attendues soient appliquées sans défaut jusqu'au terme de la prestation dont il est responsable. Il effectue tous les contrôles de cohérence nécessaires à la bonne réalisation des prestations attendues. Il soumet à France Travail le détail des moyens mis en œuvre et lui fait connaître la procédure qualité activée. Cela comprend le contrôle des engagements environnementaux pris et la preuve de leur tenue tout au long du marché.

En cas d'incident, le titulaire fournit à France Travail les procédures ou actions correctives mises en œuvre.

7.2. CONTROLES REALISES PAR FRANCE TRAVAIL

Afin de contrôler le respect des engagements contractuels, France Travail se réserve le droit de demander, en cours d'exécution du marché, toutes les informations qu'il jugerait utiles au suivi de l'exécution des prestations.

France Travail se réserve également la possibilité d'effectuer des contrôles de la qualité d'exécution des prestations, sur les lieux d'exécution du marché.

En cas de manquement constaté, la prestation fera l'objet soit d'un ajustement, soit d'un rejet partiel ou total entraînant l'application d'une réfaction fixée par France Travail ou de pénalités prévues au contrat.