

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES
PARTICULIERES
(CCTP)
LOT 3
Nettoyage des locaux et des
vitrieres de l'Urssaf Champagne-
Ardenne - site de la Haute-Marne**

Marché n° IRENE 25-01

(Arrêté du 19 juillet 2018 portant réglementation sur
les marchés publics des organismes de Sécurité sociale.)

APPEL D'OFFRES OUVERT

Objet du marché : Marché passé dans le cadre d'un groupement de
commandes des Urssaf de l'inter-régions Nord-Est

Marché mutualisé de prestations de service relatif au
nettoyage des locaux et des vitrieres des Urssaf Alsace,
Lorraine, et Champagne-Ardenne.

16, rue Contades – 67300 SCHILTIGHEIM
Tél. : 03.86.35.13.46
Courriel : pam.irene@urssaf.fr

Profil d'acheteur : <https://www.marches-publics.gouv.fr/entreprise>

Adresse postale :
Urssaf HD - TSA 99999 – 67945 STRASBOURG CEDEX 9

SOMMAIRE

CHAPITRE 1 – OBJET ET DISPOSITIONS GENERALES	3
Article 1 : Objet	3
Article 2 : Lieux d'exécution des prestations	3
Article 3 : Etendue des prestations dudit lot	3
Article 4 : Fourniture continue des consommables sanitaires	6
Article 5 : Prestations particulières	6
CHAPITRE 2 – REPERAGE ET DESCRIPTION DES SITES ET DES INSTALLATIONS	8
Article 6 : Description des sites	8
CHAPITRE 3 – MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS	9
Article 7 : Organisation particulière des prestations	9
Article 8 : Nature et fréquences des prestations	11
Article 9 : Locaux mis à la disposition du titulaire	13
Article 10 : Fournitures mises à la disposition du titulaire	14
CHAPITRE 4 – ORGANISATION DES PRESTATIONS SUR LE SITE	15
Article 11 : Documents d'exploitation	15
Article 12 : Fréquence et modes opératoires des vérifications et contrôles	18
CHAPITRE 5 – QUALITE DES MATERIELS ET PRODUITS UTILISES DANS L'EXECUTION DES PRESTATIONS	19
Article 13 : Qualité des matériels	19
Article 14 : Qualité des produits	19
CHAPITRE 6 – ORGANISATION ET MODE OPERATOIRE DES CONTROLES	21
Article 15 : Opérations de vérification et de contrôle de prestations	21
CHAPITRE 7 –DEVELOPPEMENT DURABLE	23
Article 16 : Qualité des produits et gestion des déchets	23
ANNEXE 1 – DESCRIPTION DES SURFACES A ENTRETENIR	24
NETTOYAGE DE LA VITRERIE	25

CHAPITRE 1 – OBJET ET DISPOSITIONS GENERALES

ARTICLE 1 : OBJET

Le marché a pour objet la réalisation des prestations de nettoyage des locaux et des vitreries des sites des organismes Urssaf membres du groupement de commandes de l'inter-régions Nord-Est.

Le présent cahier des clauses techniques particulières (CCTP) est applicable EXCLUSIVEMENT au **lot n°3** intitulé « Prestations de nettoyage des locaux et des vitreries de l'URSSAF Champagne-Ardenne – site de la Haute-Marne ».

Il ne peut, en aucun cas, s'appliquer à d'autres lots composant le présent marché.

ARTICLE 2 : LIEUX D'EXECUTION DES PRESTATIONS

2.1 – LOCALISATION DE L'ORGANISME

URSSAF Champagne- Ardenne
Site de la Haute Marne
4 place Aristide Briand - BP 2063
52903 CHAUMONT CEDEX

2.2 - REFERENT DESIGNE

Madame TRIPOGNEY Sophie
Tél. : 03.25.49.45.72 / 06.74.35.70.65
sophie.tripogney@urssaf.fr

Monsieur LOURENCO Yannis
Tél : 03.25.49.45.74 / 06.89.95.51.16
yannis.lourenco@urssaf.fr

ARTICLE 3 : ETENDUE DES PRESTATIONS DUDIT LOT

3.1 - ETENDUE MATERIELLE DES PRESTATIONS

Le présent marché couvre l'ensemble des prestations suivantes :

- Nettoyage des locaux et abords,
- Nettoyage de la vitrerie intérieure,
- Nettoyage de la vitrerie extérieure + huisseries et stores,
- Fourniture continue des consommables sanitaires,
- Prestations complémentaires et exceptionnelles,
- Tri sélectif

L'exécution du marché est soumise aux conditions techniques décrites dans le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P.), définissant l'ensemble des prestations à réaliser.

Le titulaire est responsable, tous les jours, de ses obligations contractuelles. Il est soumis à une obligation de résultat, et précise, dans son mémoire justificatif de l'offre, le détail de l'organisation qu'il compte adopter pour remplir cette obligation.

3.2 – DEFINITION GENERALE DES PRESTATIONS

La réalisation des interventions incluses au présent marché revêt un caractère :

- Systématique ;
- Conditionnel ;
- Exceptionnel.

Ces caractéristiques concernent aussi bien les prestations de nettoyage de base, que les prestations exceptionnelles et complémentaires

Ces prestations doivent, par conséquent, être exécutées sans que l'organisme ait à le rappeler au prestataire.

Le titulaire devra faire connaître au référent ses observations quant à la nature et/ou à la fréquence des interventions décrites dans le CCTP propre à chaque lot, si celles-ci lui paraissent, après expérience, mal adaptées.

Une intervention est dite conditionnelle, dans le cadre des prestations de base, lorsqu'elle peut résulter :

- D'un contrôle contradictoire effectué par le référent en présence du titulaire,
- D'une réclamation d'un occupant ou d'une anomalie détectée par le référent.

Les interventions exceptionnelles ou complémentaires présentent un caractère aléatoire, de ce fait elles peuvent correspondre à :

- Des conditions particulières d'occupation des locaux (horaire, type d'activité, ...),
- Des événements inhabituels (chute de neige en dehors des heures de présence des agents du titulaire),
- Des demandes ponctuelles de l'organisme bénéficiaire des prestations.

3.3 - FINALITES DES PRESTATIONS

Les prestations seront exécutées en tenant compte de la nature et de la fréquentation des locaux, ainsi que de leurs équipements. Elles auront également pour but de contribuer à maintenir les locaux en parfait état de conservation et en état de propreté permanente.

La qualité du nettoyage doit être satisfaisante au regard des quatre critères ci-après :

- Aspect visuel de netteté et de propreté
- Confort apprécié au travers de la perception olfactive, tactile et auditive et de la sécurité

- Propreté des locaux
- Hygiène reposant sur l'assainissement périodique aussi bien des surfaces que de l'atmosphère ambiante des locaux ou espaces.

A cet effet, il doit être tenu compte des risques particuliers que présentent les lieux tels que les locaux sanitaires, locaux et équipements concernant les ordures, pour lesquels la qualité d'hygiène sera éventuellement appréciée par les constatations et les contrôles périodiques effectués contradictoirement.

3.4 – CONDUITE ET MAINTENANCE

Lorsque l'exécution des prestations nécessite l'usage de matériels, engins et équipements spécifiques (nacelles), leur conduite et leur maintenance incombe au titulaire du marché.

Toutes les obligations se rapportant à la conduite et la maintenance de ces équipements spécifiques relèvent de l'entière responsabilité du prestataire.

3.5 - EVENEMENTS PARTICULIERS ET MODIFICATION DES SURFACES A NETTOYER

En cas de travaux ou d'inoccupation d'espaces venant affecter les locaux compris au marché (réhabilitation des façades, changement des huisseries, réfection de peinture, ...), le référent local ou son représentant informera le titulaire par mail des bureaux, vitreries ou zones à neutraliser ainsi que la périodicité.

L'acheteur pourra demander que le titulaire révise son chiffrage.

Dans ce cadre, Le titulaire ne pourra refuser ces modifications et sera tenu d'adapter sa facturation aux prestations réellement réalisées.

Un avenant sera établi.

En cas de sinistre touchant un bâtiment et obligeant l'acheteur à le fermer temporairement, partiellement ou définitivement, pour la période restant à courir sur le présent marché : il n'est pas prévu d'indemnisation du titulaire.

A l'issue de ces événements, des prestations particulières (exceptionnelles ou complémentaires) pourront être demandées au titulaire.

L'organisme se réserve également le droit de procéder à des modifications, concernant la nature des sols et/ou des affectations, ou de procéder à des augmentations ou des diminutions de surfaces faisant l'objet des prestations.

La nature de certains locaux est susceptible d'être modifiée à la suite d'un réaménagement. Ces modifications de surface ou de nature seront portées à la connaissance du prestataire dans des délais suffisants pour que celui-ci puisse faire face à ses obligations.

Suivant l'importance des prestations un avenant peut être conclu si la nature et la qualité des prestations se trouvent notablement modifiées (en plus ou en moins) sans bouleverser l'équilibre financier du contrat.

ARTICLE 4 : FOURNITURE CONTINUE DES CONSOMMABLES SANITAIRES

Dans le cadre de l'exécution de l'ensemble des prestations de nettoyage (prestations de base et prestations exceptionnelles et complémentaires), le titulaire doit assurer la fourniture constante de l'ensemble des consommables sanitaires et leur distributeur ou dévidoir ci dessous énumérés et spécifiques au lot n°3 :

- Savon liquide –réf APURA : 508420 ou équivalent,
- Papier hygiénique ouate blanche rouleaux 380m – réf APURA :105210 ou équivalent,
- Essuie-main ouate 2 plis 150 F x 25 – réf RICHET PERIN : 400172 ou équivalent,
- Désodorisants,
- Sacs poubelles.

La mise en place et la gestion du stock des matériels et consommables sanitaires est à la charge du titulaire.

Le titulaire prend toutes les dispositions nécessaires pour que les distributeurs soient correctement approvisionnés en permanence.

Le titulaire doit s'assurer que le matériel de nettoyage est en nombre suffisant, en bon état de fonctionnement et de propreté. Les équipements doivent être adaptés aux surfaces et aux types de revêtements à nettoyer.

Le titulaire s'assure également lors de chaque approvisionnement (recharge), du parfait état de fonctionnement des équipements et pourvoit à la réparation ou au remplacement immédiat de(s) l'équipement(s) défectueux par un autre de même type ou équivalent.

ARTICLE 5 : PRESTATIONS PARTICULIERES

5.1 - PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES ET EXCEPTIONNELLES

Le titulaire du marché peut être amené à exécuter des prestations ponctuelles de nettoyage sur demande spécifique de l'organisme.

Les interventions exceptionnelles et complémentaires n'entrent pas dans le cadre du prix global et forfaitaire des prestations de base du marché. Elles font l'objet de bons de commande et peuvent être demandées expressément en dehors des heures et jours normaux d'intervention.

5.2 - INTERVENTIONS DE DENEIGEMENT ET OU SALAGE

L'exécution d'intervention de déneigement et ou de salage sur le trottoir de l'URSSAF pourra être demandée.

5.3 – TRI SELECTIF

Pour chaque poste de travail et dans chaque site, l'entreprise s'engage à mettre en place des récepteurs à papier (type cocottes) permettant de recycler le papier. Les

opérations de ramassage, remplacement, évacuation et traitement des récepteurs sont à la charge du prestataire. Un stock devra être constitué de façon à remplacer le récepteur dès qu'il sera plein. La fréquence de remplacement des récepteurs est en moyenne d'un an.

Un document attestant le respect de la confidentialité des informations et du recyclage des déchets, tout au long de la chaîne de traitement jusqu'à la destruction, sera exigé ainsi que le tonnage du papier recyclé annuellement.

Ce tri sélectif réalisé par les agents de l'organisme se déroule comme décrit ci-dessous :

- les ordures ménagères,
- les déchets recyclables,
- le papier.

Le personnel de nettoyage est tenu de conserver les déchets séparés au moment de l'évacuation vers le lieu de stockage indiqué par le référent de l'organisme.

Le titulaire assure la sortie des poubelles sur le trottoir les jours prévus.

Le surcoût de l'organisation du travail pour la mise en œuvre du tri sélectif sur le site fait partie intégrante des prestations de base.

CHAPITRE 2 – REPERAGE ET DESCRIPTION DES SITES ET DES INSTALLATIONS

ARTICLE 6 : DESCRIPTION DES SITES

6.1 - CARACTERISTIQUES DU SITE

Effectif (Personnes physiques sur le site au 31/12 N-1) : **40 (dont 50% des agents en télétravail 3 jours par semaine)**

Superficie du bâtiment (Shon) : **1 630,58 m²**

Superficie du bâtiment (Surface utile brute) : **1 318,45 m²**

Surface totale des locaux à nettoyer estimée à : **1237 m²**

Surface de la vitrerie intérieure et extérieure estimée à : **304 m²**

6.2 - DESIGNATION DES SURFACES A ENTRETENIR

Le détail des surfaces à nettoyer est précisé à l'annexe 1 « *Description des surfaces à entretenir* ».

Il est bien précisé que les surfaces sont données à titre purement indicatif et que l'entreprise doit les vérifier de manière à remettre un prix forfaitaire sous son entière responsabilité.

Aucun supplément ne sera accordé au motif d'une erreur éventuelle dans les surfaces définies en annexe 1.

6.3 - EQUIPEMENTS PARTICULIERS

L'exécution des prestations du présent marché nécessite l'usage d'un équipement particulier concernant le nettoyage des vitres extérieures hautes (+ de 3m du sol).

CHAPITRE 3 – MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

ARTICLE 7 : ORGANISATION PARTICULIERE DES PRESTATIONS

7.1 - HORAIRES

Les horaires de principe qui s'appliquent pour l'exécution des prestations de nettoyage des locaux du présent lot sont définis ci-après :

- Lundi entre 17H00 et 19H30
- Mardi entre 17H00 et 19H30
- Mercredi entre 17H00 et 19H30
- Jeudi entre 17H00 et 19H30
- Vendredi entre 17H00 et 19H30

Cependant, ces horaires sont susceptibles d'être modifiés par le pouvoir adjudicateur sans que le titulaire des prestations ne puisse contester cette modification.

7.2 - CONSIGNES A RESPECTER SCRUPULEUSEMENT

Le titulaire s'engage à :

- Aérer les locaux,
- Fermer les fenêtres,
- Fermer les portes,
- Baisser les volets,
- Eteindre les lumières.

7.3 - ACCES DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE

Le personnel du prestataire accède aux locaux, lieu d'exécution du présent marché par l'entrée du personnel.

Le prestataire doit obligatoirement doter son personnel d'exécution d'un vêtement de travail, d'équipements de protection et d'un insigne spécifique de leur entreprise clairement identifiable.

Une liste exhaustive du personnel d'intervention nommément désigné par le titulaire, en vue de l'exécution des prestations du présent marché, doit être préalablement déposée auprès de l'organisme avant le démarrage effectif de l'exécution des prestations.

Les agents figurant sur cette liste sont seuls autorisés à intervenir sur le site. Cette liste précisera les prénom(s) et nom, les qualifications et les fonctions attribuées. Toute personne se présentant sur le site et ne figurant pas sur la liste se verra refuser l'accès aux locaux.

Cette liste peut être modifiée par le prestataire à sa convenance, cependant il doit à chaque changement informer le référent qui en prend compte pour leur permettre aux nouveaux intervenants (agents) d'accéder au site.

Conformément à l'article 14.2.14 du CCAP, le titulaire doit en informer le pouvoir adjudicateur au moins 48 heures avant la première intervention de l'agent nouvellement affecté, sous peine de l'application d'une pénalité.

Le personnel du prestataire est remplacé, pendant ses congés, par un personnel de qualification équivalente. Il en avertira le référent par avance (un mois au plus tard). Une absence imprévue d'un agent doit faire l'objet d'un remplacement automatique.

Le titulaire est responsable de la qualification et du choix de sa main d'œuvre. Cependant, l'organisme se réserve le droit d'interdire l'accès des locaux et de demander le remplacement immédiat des employés jugés par elle indésirables ou ne donnant pas satisfaction.

Pour intervenir sur le site, le personnel du prestataire se soumettra aux contraintes d'accès aux locaux.

Pour des raisons de sécurité, il est précisé qu'il est strictement interdit à un agent de nettoyage de rester seul sur le site.

7.4 - CONTRAINTES PARTICULIERES

Les agents de l'entreprise titulaire du marché doivent assurer la fermeture du bâtiment et des grilles après chaque intervention quotidienne.

La fermeture du bâtiment consiste à baisser le rideau métallique électrique de l'accueil, et fermer le garage.

Les modalités de cette fermeture seront présentées aux différents agents susceptibles d'intervenir sur le site.

7.5 –PERSONNE RESPONSABLE DE L'EXECUTION DES PRESTATIONS

L'exécution des prestations est placée sous la conduite et la responsabilité d'un agent désigné par le titulaire qui est l'interlocuteur direct du référent de l'organisme.

Les noms, prénoms et coordonnées téléphoniques (téléphone fixe et portable) de cet agent doivent être indiqués au référent de l'organisme dès notification du marché et avant le démarrage effectif de l'exécution des prestations objets du marché. En cas de remplacement, le titulaire informera le référent du site dans les 48 heures, sous peine de l'application de la pénalité prévue à l'article 14.2.14 du CCAP.

Il doit être présent sur le site sur convocation du référent ou de son représentant et il doit avoir un pouvoir de décision suffisant pour engager la responsabilité de l'entreprise prestataire.

Il sera responsable :

- du respect de l'exécution des plannings de contrôle ;
- du contrôle de la qualité des prestations ;
- des documents méthodologiques tels que définis au présent CCTP;
- de l'organisation générale du travail ;
- de la préparation et du suivi des prestations ;
- de l'information du référent d'organisme ;
- de la discipline de chantier et du personnel.

Il est précisé que le personnel nécessaire à l'exécution du marché intervient sous le contrôle et la responsabilité de l'encadrement.

Il participe une fois par mois, à la demande de l'une ou l'autre partie, à une réunion mensuelle d'activité avec le référent et/ou son représentant.

ARTICLE 8 : NATURE ET FREQUENCES DES PRESTATIONS

Les prestations doivent prendre en compte le balayage, l'aspiration, le lustrage, le dépoussiérage et le lavage des locaux en adaptant les moyens aux types de surfaces et des déchets et en utilisant des engins et équipements adaptés ne détériorant pas les surfaces traitées (plinthes, portes et murs, notamment) et évitant un détrempeage exagéré.

Les détergents utilisés doivent être adaptés aux surfaces traitées sans aucune action néfaste sur la nature et l'aspect de ces surfaces.

Un soin particulier doit être apporté aux surfaces verticales pour éviter toute trace de coulure.

Le titulaire fournit, à cet effet, le matériel et l'équipement le mieux adapté nécessaires à l'exécution des prestations.

8.1 - PRESTATIONS JOURNALIERES

Bureaux et autres locaux

- Aération des locaux,
- Vidage et désinfection des corbeilles et cendriers, mise en sac du contenu et transport à l'endroit prévu à cet effet,
- Balayage humide et lavage des circulations
- Enlèvement des salissures sur les portes et interrupteurs
- Nettoyage des bureaux selon planning
- Balayage humide et lavage des sols des bureaux selon planning
- Dépoussiérage des meubles et objets meublants

Sanitaires

- Balayage et lavage des sols avec solution détersive, désinfectante et désodorisante,
- Enlèvement des souillures sur les parois murales,
- Vidage, nettoyage et désinfection des poubelles – mise en sac des déchets,
- Nettoyage et désinfection des lavabos,

- Nettoyage et désinfection des cuvettes, sièges, couvercles,
- Nettoyage et lustrage avec produits adaptés de la robinetterie,
- Nettoyage des miroirs,
- Réapprovisionnement en consommables d'hygiéniques.

Cuisine et espace repas

- Balayage et lavage du sol avec solution détersive, désinfectante et désodorisante,
- Enlèvement des souillures sur les parois murales,
- Vidage, nettoyage et désinfection des poubelles – mise en sac des déchets,
- Nettoyage et désinfection de l'évier,
- Nettoyage et lustrage avec produits adaptés de la robinetterie.
- Nettoyage des tables et des chaises

8.2 - PRESTATIONS BIHEBDOMADAIRES (DEUX FOIS PAR SEMAINE)

- Aspiration des sols,
- Balayage humide et lavage des escaliers et dégagement,
- Enlèvement des traces de doigt sur la porte vitrée d'entrée personnel
- Nettoyage, lavage sur les 2 faces de la porte vitrée d'entrée personnel

Accueil

- Nettoyage des 3 box d'accueil
- Aération des locaux
- Vidage et désinfection des corbeilles et cendriers, mise en sac du contenu et transport à l'endroit prévu à cet effet
- Balayage humide et lavage des sols
- Enlèvement des salissures sur les portes et interrupteurs
- Dépoussiérage des meubles et objets meublants
- Enlèvement des traces de doigt sur les portes vitrées et parois du hall d'accueil
- Nettoyage, lavage sur les 2 faces des portes vitrées de l'accueil

Salles de réunion / espace détente

- Aération des locaux
- Vidage et désinfection des corbeilles, mise en sac du contenu et transport à l'endroit prévu à cet effet
- Balayage humide et lavage des sols
- Enlèvement des salissures sur les portes et interrupteurs
- Dépoussiérage des meubles et objets meublants

8.3 - PRESTATIONS HEBDOMADAIRES (UNE FOIS PAR SEMAINE)

- Détartrage des appareils sanitaires,
- Dépoussiérage des rampes d'escaliers,

- Dépoussiérage des meubles et objets meublants,
- Nettoyage de la cabine d'ascenseur

Cuisine

- Nettoyage et désinfection de la plaque induction, micro-ondes et four

8.4 - PRESTATIONS MENSUELLES (UNE FOIS PAR MOIS)

- Dépoussiérage des plinthes et des radiateurs,
- Elimination des toiles de poussière,
- Déplacement des meubles mobiliers pour nettoyage derrière et sur le dessus,
- Nettoyage du réfrigérateur et des machines à café,
- Balayage du garage,
- Vidage du cendrier extérieur.
- Nettoyage extérieur aux abords du bâtiment (ramassage des déchets et feuilles)

8.5- PRESTATIONS TRIMESTRIELLES (UNE FOIS PAR TRIMESTRE)

- Nettoyage des escaliers et du couloir de la cave,
- Elimination des toiles de poussière.

8.6- PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES A LA DEMANDE

- Nettoyage des vitreries de l'ensemble du bâtiment ainsi que leurs huisseries et encadrements
- Intervention de déneigement et/ou de salage

8.7 – EQUIPEMENTS NECESSAIRES A L'EXECUTION DES PRESTATIONS

L'exécution des prestations au lot n°3 nécessite une nacelle.

ARTICLE 9 : LOCAUX MIS A LA DISPOSITION DU TITULAIRE

Un local sera mis à disposition du titulaire du marché par le référent ou son représentant à compter de la date d'effet de l'exécution des prestations.

Un accord concernant la fourniture et l'utilisation de locaux mis à la disposition du personnel du prestataire, conformément à la réglementation du travail en vigueur, sera établi entre le référent et le prestataire à la date d'effet de l'exécution des prestations.

Ces locaux ne peuvent être utilisés que pour l'exécution de ce marché.

Le référent se réserve le droit d'accès à ces locaux. Le référent se réserve également la possibilité de les échanger contre d'autres locaux sous réserve de proposer d'autres locaux satisfaisant aux exigences réglementaires.

Le titulaire prendra les locaux dans l'état où ils lui seront remis par le référent, sans pouvoir exercer aucun recours contre celui-ci, ni faire aucune réclamation pour quelque cause que ce soit.

Il devra notamment prévoir la mise en place du mobilier (matériels ou équipements) nécessaire à l'exécution du marché ou au respect de la réglementation du travail.

Le titulaire peut, s'il le juge utile, proposer au référent l'adjonction à ses frais de tout aménagement complémentaire.

Les projets correspondants doivent recevoir l'accord écrit du référent sur le descriptif des aménagements avant tout commencement d'exécution ou de mise en place de ces aménagements.

ARTICLE 10 : FOURNITURES MISES A LA DISPOSITION DU TITULAIRE

Il sera remis :

- un badge d'accès nominatif de la porte du personnel à l'agent responsable des prestations ainsi qu'à chaque agent d'entretien intervenant sur le site ou clé d'accès de la porte du hall d'entrée,
- la liste des personnes à contacter en cas d'urgence,
- le numéro de téléphone de la société de gardiennage.

CHAPITRE 4 – ORGANISATION DES PRESTATIONS SUR LE SITE

ARTICLE 11 : DOCUMENTS D'EXPLOITATION

À tout moment, le référent ou son représentant doit pouvoir consulter les documents renseignés au fur et à mesure par le titulaire et maintenus sur le site y compris à la fin du marché.

Si certains éléments d'information sont gérés par un système informatique, un guide établi par le prestataire doit permettre au référent d'y accéder sans difficulté.

11.1 - DOCUMENTS CONSULTABLES SUR PLACE

11.1.1 - Mémoire méthodologique (fiches d'identité et de suivi des prestations)

Durant la phase de prise en charge du site, le titulaire met en place un mémoire méthodologique relatif à l'organisation des prestations du marché. Ce mémoire doit être réalisé par le prestataire au plus tard **un mois** après la notification du marché.

Ces documents peuvent être complétés, améliorés et/ou adaptés au fur et à mesure de l'exécution des prestations.

Le Mémoire de base doit être mis à jour régulièrement à chaque changement de situation (changement personnel du titulaire, intervention en cours d'exécution des prestations d'un sous-traitant, achat matériel, fournitures...).

Le document rappelle la situation du site, les locaux à la charge du titulaire ainsi qu'un condensé judicieux de ses obligations contractuelles. Le document doit coller au plus près des prescriptions décrites dans le présent CCTP.

Le prestataire met en place au sein du document les fiches d'identité et de suivi des différents locaux, qu'il crée et met à jour en fonction des modifications. Ces fiches comportent :

- le descriptif des prestations prévues par types de locaux,
- le détail des protocoles et modes opératoires classés par type de locaux,
- les plannings des interventions,
- listing des matériels utilisés,
- listing des produits utilisés pour chaque type de prestation,
- liste des sous-traitants éventuels (avec justificatifs des interventions effectuées),
- liste des consommables sanitaires et des produits d'entretien,
- les Fiches de Données de Sécurité des produits d'entretien et des consommables sanitaires utilisés,
- les précautions à prendre pour prévenir les risques d'accident matériels et corporels (Plan de prévention).

11.1.2 - Main courante

Une "main courante" (cahier de doléances) est mise en place sur le site, par les soins du titulaire. Cette "main courante", tout comme les contrôles effectués, permettra de tenir compte du degré de satisfaction des usagers. Ce cahier de doléances doit être tenu à jour quotidiennement par le chef d'équipe. Les doléances peuvent déclencher une opération de vérification. Ce cahier pourra être consulté à tout moment par le référent ou son représentant.

(cahier de doléances) est mise en place sur le site, par les soins du titulaire. Cette "main courante", tout comme les contrôles effectués, permettra de tenir compte du degré de satisfaction des usagers. Ce cahier de doléances doit être tenu à jour quotidiennement par le chef d'équipe. Les doléances peuvent déclencher une opération de vérification. Ce cahier pourra être consulté à tout moment par le référent ou son représentant.

Toutes les doléances devront être traitées et satisfaites :

- Le soir même du jour auquel elles ont été exprimées si le titulaire en a été informé avant midi (12 heures),
- Le lendemain soir du jour auquel elles ont été exprimées si le titulaire en a été informé après-midi (12 heures),

sous peine de l'application d'une pénalité prévue à l'article 14.2.16 du CCAP.

11.1.3 - Cahier de présence ou système de badgeage

Conformément aux stipulations du CCAP, le titulaire devra mettre en place, au plus tard 48 heures avant le démarrage des prestations, un dispositif de contrôle de la présence des agents (cahier de présence ou système de badgeage), adapté aux spécificités du site. Ce dispositif servira de base à la vérification du respect des effectifs et des horaires annoncés dans l'offre.

11.1.4 - Gestion des stocks, consommables et fournitures

A partir de la liste et du stock tampon des fournitures sanitaires, produits d'entretien et autres consommables, le prestataire établit un tableau retraçant la consommation mensuelle.

Ces informations devront figurer dans chaque compte rendu mensuel et annuel.

11.2 - DOCUMENTS PERIODIQUES A FOURNIR AU REFERENT

11.2.1 - planning des interventions

Le prestataire doit suivre le planning des interventions au fur et à mesure de l'exécution des opérations de nettoyage. A la demande du référent, il doit faire un état précis de l'exécution des prestations.

Le planning des interventions sera présenté sous forme de tableau (locaux, tâches et modes opératoires associés, semaine d'intervention programmée, signalement

des opérations systématiques non réalisées...) et remis avec le compte rendu d'activité tel que défini par le présent CCTP. Il devra être validé par le référent.

Le planning prévisionnel des interventions est hebdomadaire (voir annexe 1).

Au dernier jour ouvré de la semaine, le référent de l'organisme communiquera par télécopie ou courriel au prestataire :

- le planning des locaux à ne pas nettoyer en précisant la désignation du ou des locaux et leur superficie,
- le planning des locaux à nettoyer sur demande exceptionnelle en précisant la désignation du ou des locaux et leur superficie.

Les prestations exceptionnelles à la demande pourront être communiquées au titulaire le jour même de l'intervention avant 10 h 00 par télécopie ou courriel.

Lorsque le contenu du planning des interventions ne prend en compte les remarques, constats et ou résultats de contrôle, le référent peut convoquer l'agent responsable des prestataires et/ou le chef d'équipe à une réunion de mise au point. Le titulaire est tenu de rectifier toutes les anomalies constatées par le référent.

11.2.2 - compte rendu mensuel

Le titulaire établit à chaque fin de mois un compte-rendu d'activités récapitulant les incidents et problèmes survenus dans le mois. Ce document sera examiné par les deux parties au cours de la prochaine réunion d'activité qui suit son établissement.

11.3 - FORME ET CONTENU DES DOCUMENTS

Le titulaire propose les modèles de documents au référent le plus tôt possible dans **les quinze (15) jours** suivant la prise d'effet du marché.

Les rapports peuvent être amenés à évoluer dans le temps selon les besoins et souhaits du référent. Ces documents peuvent évoluer pour s'adapter aux situations et contraintes nouvelles.

Toutefois le titulaire demeure responsable de la cohérence et de la pertinence des informations fournies.

Les documents doivent être élaborés dans le souci de permettre :

- une lecture rapide, la présentation soignée d'informations claires et explicites ;
- une recherche efficace et facile des informations : sommaires organisés, codifications simples ;
- une analyse par thème à la fois simplifiée (synthèse) et détaillée (annexes) ;
- une étude fine des données : citation de références ou sources, explication des méthodes ;
- une modularité cohérente pour faire évoluer le document sans avoir à reprendre le principe dans son entier.

ARTICLE 12 : FREQUENCE ET MODES OPERATOIRES DES VERIFICATIONS ET CONTROLES

Les contrôles et les vérifications de la qualité des prestations peuvent être périodiques, aléatoires ou ponctuelles.

12.1 – OPERATIONS DE VERIFICATIONS ET CONTROLES PERIODIQUES

Les opérations de vérifications et contrôles périodiques sont celles qui se reproduisent par intervalles de temps réguliers. Elles sont mises en œuvre sur des intervalles définies par le cahier des charges.

L'intervalle de temps de contrôles et de vérifications de la bonne exécution des prestations relatives au présent lot est **d'un (1) mois**.

12.2 – OPERATIONS DE VERIFICATIONS ET CONTROLES ALEATOIRES

L'effectivité de ces opérations est conditionnée par le hasard, ces opérations peuvent résulter d'un contrôle faisant appel à un tirage aléatoire des locaux pour lesquels la qualité des prestations est à vérifier. Celui-ci vérifie et le fait constater par le chef d'équipe et ou l'agent responsable du marché pour le compte du titulaire pour que des mesures soient prises.

12.3 – OPERATIONS DE VERIFICATIONS ET CONTROLES PONCTUELLES OU INOPINEES

Il s'agit d'opérations de contrôle et de vérifications faites à loisir par le référent ou son représentant.

Les contrôles inopinés permettront de mettre en évidence les résultats non conformes aux dispositions du marché, soit lorsque la réalisation des prestations n'est pas homogène sur la totalité des locaux (exemple : zones oubliées ou pour lesquelles les prestations ont été faites partiellement), soit lorsque les prestations sont moins bien réalisées (notamment dans les périodes situées entre les dates de contrôles périodiques).

Ces opérations peuvent être déclenchées par le référent après avoir pris en connaissance du contenu du cahier des doléances.

CHAPITRE 5 – QUALITE DES MATERIELS ET PRODUITS UTILISES DANS L'EXECUTION DES PRESTATIONS

ARTICLE 13 : QUALITE DES MATERIELS

Les Candidats renseigneront la liste des matériels qui seront utilisés pour l'exécution des prestations. Cette liste est jointe en annexe à l'Acte d'Engagement ; elle devra être accompagnée des notices techniques.

Le Titulaire devra présenter à l'organisme, sur simple demande verbale, tout document permettant de vérifier la conformité du matériel vis-à-vis des normes et règlements de sécurité en vigueur. Tout matériel défectueux devra être mis hors service et remplacé immédiatement par le titulaire à ses frais.

Le branchement simultané de plusieurs appareils électriques sur la même prise, même par l'intermédiaire de fiches multiples sera interdit. Tout dommage causé aux installations de distribution électrique par l'utilisation d'une machine non conforme sera mis à la charge du titulaire.

Le titulaire devra prévoir des chariots de manutention équipés de protections afin de ne pas dégrader les portes et encadrements de portes ainsi que les murs.

Les échafaudages, lorsque leur usage est nécessaire, devront obligatoirement être conformes à la réglementation en vigueur.

Les matériels ne devront, en aucun cas, être en contact direct avec les parois verticales. L'usage des échelles et escabeaux doit être strictement limité pour la réalisation de travaux ponctuels et non récurrents. Les extrémités supérieures de ces matériels doivent être protégées, leurs pieds seront munis de patins protecteurs antidérapants.

Les matériels devront être maintenus en parfait état de propreté.

ARTICLE 14 : QUALITE DES PRODUITS

Le titulaire doit attester que les produits d'entretien et fournitures nécessaires à l'exécution des prestations de nettoyage des locaux et de la vitrerie (extérieure ou intérieure) qu'il fournit et utilise :

entretien et fournitures nécessaires à l'exécution des prestations de nettoyage des locaux et de la vitrerie (extérieure ou intérieure) qu'il fournit et utilise :

- sont de qualité certifiée non corrosive,
- sont adaptés à la nature des revêtements à nettoyer et des salissures à éliminer,
- sont non cancérigènes, et ne présente aucun caractère de nocivité aussi pour les agents d'exécution du prestataire que pour le personnel et ou les visiteurs des organismes,
- sont biodégradables,
- sont conformes aux normes AFNOR en vigueur,

- n'endommagent pas les menuiseries.

Les produits utilisés doivent être conformes à la réglementation d'hygiène et de sécurité en vigueur.

Les candidats renseigneront la liste de l'ensemble des produits qui seront utilisés pour l'exécution des prestations.

Cette liste est jointe en annexe à l'Acte d'Engagement et comportera :

- une notice détaillée précisant notamment la provenance, l'origine, la composition et le P.H. des produits,
- un document certifiant la conformité des produits à la réglementation en vigueur

N.B : Un échantillon référencé de chaque produit devra être fourni gratuitement au référent du site, lors de la mise en place du marché, Ces échantillons seront contractuels et serviront de base comparative dans le cadre de l'exécution du marché.

L'organisme se réserve le droit d'interdire des produits dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations, ou de compromettre la sécurité ou la santé des usagers. Tout produit de rebut devra être retiré et remplacé par le titulaire, à ses frais. Tout dommage causé aux installations et équipements du fait de l'usage de certains produits sera mis à la charge du titulaire.

Le stockage des produits devra être effectué dans les locaux prévus à cet effet.

CHAPITRE 6 – ORGANISATION ET MODE OPERATOIRE DES CONTROLES

ARTICLE 15 : OPERATIONS DE VERIFICATION ET DE CONTROLE DE PRESTATIONS

15.1 - OBJECTIFS DES VERIFICATIONS ET CONTROLES

Dans le cadre du marché de nettoyage avec obligation de résultats, le référent effectue des contrôles réguliers afin de s'assurer :

- de la bonne exécution des prestations contractuelles fournies ;
- du suivi des doléances dans le registre des doléances et de la satisfaction des usagers ;

La vérification permet d'identifier les failles dans l'exécution des prestations et de prendre toutes les dispositions nécessaires pour que les réclamations soient satisfaites le jour même.

15.2 - MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DES VERIFICATIONS ET CONTROLES

Chaque vérification et ou contrôle s'effectue en présence d'une part du référent organisme et d'autre part, du chef d'équipe et ou de l'agent responsable des prestations pour le compte du prestataire, au plus tard avant 12H00 (midi) pour les prestations de nettoyage des locaux et de la vitrerie extérieure.

Les opérations de vérification sont réalisées à l'aide de fiches de notation.

15.2.1 – les moyens techniques de contrôle

Les matériels de mesure et d'évaluation nécessaires à la vérification des résultats de prestations et à la qualité du nettoyage sont les suivants :

- Bassoumètre, brillancemètre, échelle de gris,
- Un chiffon blanc,
- Le détergent utilisé par le prestataire.

Ils ne seront utilisés qu'en cas de litige au moment de l'évaluation.

L'opérateur passe un chiffon blanc sur la surface à contrôler et compare la teinte de la partie encrassée aux différents matériels de mesure. Le niveau d'empoussièrement à retenir est celui qui est le plus proche de la teinte de la partie encrassée du chiffon.

La notation se fait sur 10 à deux niveaux ainsi déclinés :

- à une note = à 8 jusqu'à 10 est associée l'appréciation : **satisfaisant**
- à une note = à 0 et < ou égale à 7 est associée l'appréciation : **médiocre**

Dans l'immédiat, le prestataire doit nettoyer proprement les endroits contrôlés positifs.

Il est rappelé que compte tenu de l'obligation de résultat de propreté à laquelle est soumis le prestataire dans le cadre de l'exécution des prestations, il ne doit y avoir de marge de tolérance. Le contrôle positif répétitif peut donner lieu à des sanctions pouvant aller jusqu'à la résiliation pour cause de non-respect des prescriptions techniques assorties d'une obligation de résultat, après mise en demeure restée infructueuse.

La rigueur appliquée dans l'appréciation varie d'un objet nettoyé à un autre. Par conséquent aucune tolérance ne sera admise dans le nettoyage des sanitaires, toilettes, lieux d'accueil du public et autres locaux définis par le référent de l'organisme.

A la suite d'un premier contrôle positif dans le nettoyage des sanitaires et toilettes, le référent émet un avertissement au responsable de l'exécution du marché pour le compte du prestataire.

A la suite du deuxième contrôle positif dans le nettoyage des sanitaires et toilettes, le référent émet un second avertissement assorti d'une mise en demeure de rétablir la situation normale au responsable de l'exécution du marché pour le compte du prestataire.

Les prestations de correction ou de mise en conformité aux obligations de résultat de propreté ne saurait, en aucun cas, faire l'objet d'une facturation ni spéciale ni supplémentaire. Cette prestation est à la charge du prestataire à moins que le titulaire ne prouve que la situation ait été engendrée par un élément extérieur à sa prestation.

15.2.2 – méthodologie du contrôle

Les contrôles seront réalisés par le référent de l'organisme en présence du chef d'équipe et ou de l'agent responsable des prestations pour le compte du prestataire.

Les évaluations des prestations devront être effectuées pendant ou juste après la prestation de nettoyage (dans un délai n'excédant pas 2 heures) et avant l'arrivée des utilisateurs.

La durée des contrôles est située entre une demi-heure et trois quarts d'heure, quel que soit la taille du site.

Les résultats des évaluations sont obligatoirement consignés dans un document écrit.

CHAPITRE 7 –DEVELOPPEMENT DURABLE

ARTICLE 16 : QUALITE DES PRODUITS ET GESTION DES DECHETS

Le titulaire devra compléter l'acte d'engagement pour expliquer la méthodologie proposée pour s'engager dans une démarche de développement durable. Il visera à mettre en place une organisation tendant à réduire les impacts du nettoyage des bureaux, notamment sur les milieux aquatiques et le volume des déchets d'emballage, en développant par exemple l'usage de produits de nettoyage éco labellisés et en recourant à des prestations socio responsables.

A ce titre, le titulaire citera une liste des principaux produits utilisés et le pourcentage de produits avec un éco label ou équivalent (taux de biodégradabilité).

- **Produits d'entretien**

Le prestataire utilise des nettoyants sanitaires labellisés ou équivalent. L'utilisation de détergents multi-surfaces et des nettoyants vitres est à favoriser lors de la réalisation des prestations.

Dans un souci de préservation de la qualité de l'air intérieur, le prestataire privilégie l'utilisation de produits d'entretien peu odorants, sans parfums et sans huiles essentielles. Il limite l'utilisation de produits fonctionnant par aérosol, spray ou pulvérisation.

- **Matériel d'entretien**

Le titulaire favorise la fourniture des savons mains labellisés ou équivalent.

- **Bonnes pratiques d'entretien**

Le titulaire favorise l'utilisation de doseurs ou de systèmes de dosage automatique permettant une bonne utilisation des produits en évitant le surdosage.

ANNEXE 1 – DESCRIPTION DES SURFACES A ENTREtenir

* Classement du type de local:

1: Circulations Publiques **2:** Circulations non-publiques **3:** Salle de réunion **4:** Bureaux

5: Locaux archives, reprographie, Réserves

6: Cafétéria,
restaurant

7: Local
poubelle

** Nature de la surface:

M: Moquette; **C:** Carrelage; **DA:** Dalle sur Plot; **PI:** Revêtement Pierre, **TP:** Revêtement Thermoplastique; **P:** Peinture

*** Fréquences:

Q: Quotidien, **H:** Hebdomadaire, **M:** Mensuel, **B-M:** Bimensuel, **T:** Trimestriel, **E:** Exceptionnel (à la demande)

La nature et la fréquence des prestations à réaliser sont décrites à l'article 8 du CCTP

Etage	Désignation du local	Type de local*	Surface (M ²)	Nature de la surface**
NETTOYAGE QUOTIDIEN				
RDC	Sanitaires	5	31	C
RDC	Couloirs et dégagement	2	49	C
1er	Sanitaires	5	8	C
1er	Couloirs et dégagements	2	30	TP
2e	Sanitaires	5	8	C
2e	Couloirs et dégagements	2	34	TP
3e	Sanitaires	5	8	C
3e	Couloir et dégagements	2	33	TP
3e	Salle restauration	6	67	TP
SOUS-TOTAL			268	
NETTOYAGE BIHEBDOMADAIRE				
RDC	Accueil	1	55	C
RDC	Bureaux CAF + bureau responsable	4	130	TP
RDC	Salle de réunion	3	34	TP
1er	Dégagement / escalier	2	22	TP
2e	Dégagement / escalier	2	22	TP
2e	Salle de réunion	3	17	TP
3e	Palier	2	6	TP
3e	Salle du conseil	3	82	TP
3e	Salle formation	3	32	DA
3e	Salle détente	4	19	TP
SOUS-TOTAL			419	
NETTOYAGE HEBDOMADAIRE				
RDC	Bureaux nomade	4	19	TP
1er	Bureaux selon planning	4	196	M
2e	Bureaux selon planning	4	214	M
SOUS-TOTAL			429	

NETTOYAGE MENSUEL				
RDC	Garage	7	15	PI
RDC	Bureaux 12 et 14 + dégagement	4	20	TP
RDC	Sanitaires publics	5	10	C
SOUS-TOTAL			45	
NETTOYAGE TRIMESTRIEL				
CAVE	Escalier + couloir	2	20	TP
SOUS-TOTAL			20	
NETTOYAGE A LA DEMANDE				
1er	Salle informatique	5	42	TP
2e	Archives direction	5	14	TP
SOUS-TOTAL			56	
TOTAUX			1237	

LISTE DES SANITAIRES A NETTOYER

Etages	Hommes			Femmes		Handicapés	
	Toilettes avec cuvette WC	Urinoirs	Vasques	Toilettes avec cuvette WC	Vasques	Toilettes avec cuvette WC	Vasques
RDC	1		2	2	3	3	1
1e				2	2		
2e				2	2		
3e				2	2		
TOTAUX	1		2	8	9	3	1

NETTOYAGE DE LA VITRERIE

DETAIL DES SURFACES DE LA VITRERIE EXTERIEURE	
Désignation des surfaces	Surface Totale (M²)
VITRERIE INTERIEURE BASSE	152
VITRERIE INTERIEURE HAUTE	0
VITRERIE EXTERIEURE BASSE	152
VITRERIE EXTERIEURE HAUTE	0
TOTAUX	304

La nature et la fréquence des prestations à réaliser sont décrites à l'article 8 du CCTP.