

Numéro de consultation : 25-UG04-AC-011

Procédure de passation :

Procédure d'appel d'offre ouvert articles L2124-1, L2124-2 et R.2124-1, R.2124-2 et R2162-3 du Code de la commande publique

Accord-cadre mono-attributaire mixte (articles R.2162-2, R.2162-7, R.2162-8, R.2162-13 et R.2162-14 du Code de la commande publique)

Réalisation de prestations de nettoyage des locaux de 4 établissements et services de l'UGECAM Bourgogne Franche-Comté

Cahier des Clauses Techniques Particulières

Commun à l'ensemble des lots

Table des matières

| | |
|--|----|
| • Article 1 – Objet du marché | 3 |
| • Article 2 - Présentation des établissements et services | 3 |
| • Article 3 – Généralités | 5 |
| • Article 4 - Prestations attendues | 6 |
| 4.1 – Présentation des présentations | 6 |
| 4.2 – Fréquence des prestations et présentation des surfaces | 7 |
| 4.3 – Fournitures de produits et matériels..... | 7 |
| 4.4 – Epidémie ou pandémie..... | 10 |
| 4.5 – Gestion des déchets | 10 |
| 4.6 - Obligation en fin de service :..... | 10 |
| 4.7 – Normes, règlements et documents de référence | 11 |
| 4.8 – Prestations ponctuelles hors socle..... | 11 |
| 4.9 – Exclusions des prestations :..... | 11 |
| 4.10 – Précision sur les prestations de vitrerie | 11 |
| • Article 5 – Obligations générales..... | 11 |
| 5.1 – Personnel intervenant | 11 |
| 5.2 – Cahier de liaison | 12 |
| 5.3 – Moyens mis à disposition par l'établissement ou le service | 12 |
| 5.4 - Horaires de prestations..... | 12 |
| 5.5 - Dossier d'exploitation par site | 13 |
| • Article 6 – Devoir de conseil..... | 13 |
| • Article 7 – Signalement d'anomalies | 13 |
| • Article 8 – Contrôle des prestations | 14 |
| 8.1 – Rencontres périodiques..... | 14 |
| 8.2 – Modalités de contrôle des prestations..... | 14 |
| • Article 9 – Développement durable | 15 |
| • Article 10 - Tableaux récapitulatifs de la prise en charge des activités du service de nettoyage . | 16 |



Article 1 – Objet du marché

Le présent marché a pour objet la réalisation de prestations de nettoyage des locaux de 4 établissements et services de l'UGECAM Bourgogne Franche-Comté.

Le prestataire devra notamment réaliser :

- Les prestations de nettoyage dites socles qui comprendront notamment :
 - Le nettoyage des locaux (sols, surface, mobiliers, vitrerie et encadrement)
 - L'approvisionnement des consommables d'hygiène (savon, essuie mains...),
 - La récolte et l'évacuation des déchets vers les zones de stockage des établissements, dans le respect des règles de tri,
 - La désinfection des points de contact,
 - Le cas échéant, l'installation de distributeurs de consommables d'hygiène (savon, essuie mains...)
 - Toutes prestations de nettoyage similaires et de services associés.
- Les prestations dites hors socles décrites au Bordereau des Prix Unitaires (BPU) et réalisées sur demande des établissements en complément des prestations socles.

Le Titulaire devra obligatoirement se soumettre à l'obligation de reprise du personnel issue de l'article 7 de la convention collective nationale des entreprises de propreté et services associés du 26 juillet 2011 qui prévoit la continuité du contrat de travail des salariés attachés au marché en cas de changement de prestataire.

Le présent CCTP est commun à l'ensemble des lots du marché. Les prestations seront réalisées sur les établissements et services suivants :

Lot n° 1 : Nettoyage des locaux du CMPP Jura Dôle situé au 45 avenue C Laurent Thouverez, 39100 Dole,

Lot n° 2 : Nettoyage des locaux du CMPP Jura Saint Claude situé au 1 Boulevard de la République, 39200 Saint-Claude,

Lot n° 3 : Nettoyage des locaux du Siège de l'UGECAM BFC au 3 rue Georges Bourgoïn 21121, Fontaine-les-Dijon,

Lot 4 : Nettoyage des locaux du SESSAD Autisme d'Avallon, au 2 chemin de Halage, 89200 AVALLON.

Les surfaces et locaux sont présentées dans l'annexe au présent CCTP, le détail des surface et prestations, pour chacun des lots.



Article 2 - Présentation des établissements et services

Les établissements et services concernés par les prestations, objets du présent marché, sont les suivants.

Lot 1 - CMPP Jura Dôle :

Le CMPP se situe à la confluence de plusieurs champs d'intervention entre le soutien à l'inclusion scolaire, l'éducation spécialisée et le secteur du soin. Il assure une couverture départementale via 4 sites à Lons-le-Saunier, Dole, Champagnole et Saint-Claude.

La force du CMPP est le travail en équipe pluridisciplinaire (pédopsychiatre, médecin, psychopédagogue, orthophoniste, psychomotricien, psychologue, équipe administrative) pour prodiguer les soins adaptés aux usagers qui sont âgés de 0 à 20 ans.

Actuellement, 800 bénéficiaires sont accompagnés, ce qui représente 13 000 séances annuelles réalisées. Une quarantaine de professionnels déploient leurs compétences au service du soin des enfants et leurs familles, dont une secrétaire par antenne.

En moyenne, sur l'ensemble du département quotidiennement, c'est 70 enfants âgés de 0 à 20 ans qui sont accueillis quotidiennement pour des séances de soins en ambulatoire. Ces séances durent entre 30 minutes et 1h00.

Ce déménagement pourra être réalisé en cours d'exécution du marché et donc impacter les prestations réalisées. **Le Titulaire sera informé en amont de l'opération pour prendre d'un commun accord les mesures rendues nécessaires par l'éventuel déménagement.**

Lot 2 - CMPP Jura Saint-Claude :

Les éléments de présentations ci-dessus s'appliquent également pour l'établissement de Saint-Claude.

En complément des informations présentées pour le CMPP de Dôle, l'attention du candidat est attirée sur le fait que l'UGECAM BFC envisage de déménager les locaux du CMPP de Saint-Claude vers un autre bâtiment situé sur Saint-Claude. Ce déménagement pourra être réalisé en cours d'exécution du marché et donc impacter les prestations réalisées. **Le Titulaire sera informé en amont de l'opération pour prendre d'un commun accord les mesures rendues nécessaires par l'éventuel déménagement.**

Lot 3 : Siège de l'UGECAM BFC à Fontaine-les-Dijon :

Annexés aux locaux de l'EHPAD Belfontaine géré par l'UGECAM BFC, le siège de l'UGECAM BFC est constitué de locaux administratifs (bureaux, sanitaires) et est situé au 3 rue Georges Bourgoin à Fontaine-les-Dijon.

En moyenne, ils sont occupés de 07h30 à 18h30 par le personnel du siège et divers visiteurs (agents des établissements en région, prestataires...). L'attention du candidat est attirée sur le fait que le siège est divisé en deux ensembles :

- Des bureaux, salles de réunions, sanitaires et une kitchenette du côté sud-ouest du bâtiment,
- Des bureaux, une salle de réunion et des sanitaires au 1^{er} et 2^{ème} étage du côté nord-est.

Les deux ensembles du siège sont destinataires des prestations de nettoyages objets du présent marché.

Les locaux de l'EHPAD, compris entre les deux ensembles présentés ci-dessus, ne sont pas compris dans le marché.

Lot 4 – Nettoyage des locaux du SESSAD Autisme 89 à Avallon

Le pôle TSA Bourgogne , dispositif de l'UGECAM BFC, accompagne des enfants/adolescents âgés de 0 à 20 présentant des troubles qui s'inscrivent dans le spectre de l'autisme. Cet accompagnement est dispensé au sein même de l'environnement de vie des personnes accueillies.

Le Pôle TSA Bourgogne est composé de :

- SESSAD RESAM Autisme 21 (Saint Apollinaire) : 30 places (jeunes avec diagnostic de TSA âgés de 0 à 20 ans) ;

- SESSAD RESAM Autisme 71 (Autun) : 20 places (jeunes avec diagnostic de TSA âgés de 0 à 20 ans) ;

- SESSAD RESAM Autisme 89 (Avallon) : 20 places (jeunes avec diagnostic de TSA âgés de 0 à 20 ans).

Les objectifs d'accompagnement des SESSAD sont de maintenir et de soutenir au maximum l'inclusion des jeunes sur le secteur ordinaire afin de favoriser leur insertion sociale, scolaire et familiale.

L'attention du candidat est attirée sur le fait que les calendriers d'ouverture des établissements des lots 1, 2 et 4 seront transmis au(x) Titulaire(s) à notification du marché. Le siège est ouvert tout au long de l'année.

Article 3 – Généralités

Le titulaire s'engage, pour l'exécution des prestations qui lui sont confiées, à respecter les diverses réglementations et normes de sécurité applicables à son domaine d'activité.

Les prestations seront exécutées en tenant compte de la nature et des fréquences demandées par chacun des directeurs ou responsables d'établissements concernés.

Le titulaire a **une obligation de résultat** et doit garantir un niveau de propreté de qualité. Pour y parvenir, il doit mettre en place les moyens en personnel et en matériel nécessaires. L'objectif premier étant de mettre à disposition des utilisateurs (usagers et résidents, agents des établissements, public accueilli) des locaux propres.

Ces prestations seront exécutées en tenant compte de la diversité et de la fréquentation des locaux et en respectant un ordre logique dans le déroulement des procédures de nettoyage.

Le prestataire mettra en œuvre ses propres techniques, méthodes et outils de travail.

Ils devront être conformes aux usages et pratiques dans le secteur de la propreté et répondront aux attentes de l'UGECAM BFC en termes de résultat.

Les objectifs et exigences poursuivis par l'UGECAM BFC sont les suivants :

- Conserver la maîtrise en termes d'hygiène et propreté,
- Connaître les coûts réellement nécessaires pour l'entretien de ses locaux,
- Optimiser et connaître la qualité écologique des prestations rendues,
- Mettre en place une communication adaptée avec le prestataire retenu pour chacun des lots,
- Permettre à l'entreprise de mettre en œuvre sa compétence, en conformité avec les attentes de l'UGECAM BFC en termes de qualité,

Le but du nettoyage est d'atteindre une propreté :

- visuelle (disparition des souillures visibles à l'œil nu, y compris dans les interstices, les joints et les anfractuosités) ;
- microbienne
- olfactive.

La qualité sera considérée satisfaisante au regard des critères suivants :

L'Aspect :

L'aspect est la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offre un site / un lieu et ses équipements.

Le Confort :

L'ensemble des facteurs déterminant une sensation de confort sont :

- supprimer ou masquer les mauvaises odeurs ; ne pas utiliser dans certains locaux des produits dont les odeurs ne seraient pas tolérées. La qualité de l'air devra être prise en compte pour la réalisation des prestations,
- les surfaces traitées doivent être agréables au toucher ou au contact de telles sortes que les surfaces vitrées, lisses ne soient pas désagréables au toucher ou au contact.
- conduire les prestations en évitant tous bruits intempestifs entraînant la perturbation prolongée de l'environnement.

La Sécurité :

Les techniques et produits utilisés pour les prestations de nettoyage doivent être adaptées aux matériaux sélectionnés afin qu'ils ne présentent aucun danger pour les usagers, le personnel de nettoyage, les équipements et le personnel (Exemple : sols non glissants après nettoyage, etc.).

L'Hygiène :

Ce critère est l'ensemble des principes et pratiques relatifs à la conservation de la santé notamment au niveau de l'assainissement aussi bien des sanitaires que des surfaces et des atmosphères ambiantes.

Il convient de réduire la pollution à un niveau non dangereux à la fois pour le personnel du candidat et les agents / résidents / usagers des locaux. Les prestations doivent s'attacher à :

- Permettre de maintenir un faible niveau de contamination autour du patient/de l'utilisateur,
- Ne pas provoquer de contamination nouvelle par l'usage de méthodes inadéquates.

A cet effet, il devra être tenu compte de risques particuliers que présentent tels que les sanitaires, locaux et équipements disposant de matériel informatique, les salles de sport (sol).



Article 4 - Prestations attendues

4.1 – Présentation des présentations

Le prestataire devra respecter les recommandations du CPIAS dans la réalisation des prestations. De plus, il devra respecter les fréquences comme suit :

- Si les fréquences sont précisées par l'établissement dans l'annexe au CCTP, il devra les respecter
- Dans le cas où l'établissement n'a pas apporté de précision dans l'annexe, les fréquences à respecter sont celles présentées par le CPIAS selon les zones qui y sont définies. Les fréquences sont indiquées en pages 67 et suivantes du document.
- Les fréquences pour le nettoyage des vitreries sont présentées dans l'annexe au CCTP.

En cas d'évolution des recommandations du CPIAS, il devra mettre en œuvre les mesures nécessaires pour s'y soumettre.

Dans le cadre des prestations socles, le prestataire aura la charge :

- Du nettoyage des surfaces (horizontales, verticales), sols, vitreries et encadrement,
- Enlèvement des toiles d'araignées,
- Prises murales (selon l'aspect),
- Jeter les éventuels déchets au sol lors de chaque passage,
- Du nettoyage et du dépoussiérage des bureaux désencombrés uniquement,
- Nettoyage des poignées de porte,
- Le dépoussiérage des matériels informatiques présents sur les bureaux des agents (ordinateurs, stations, supports et cadres des écrans, claviers, souris si les équipements sont éteints, téléphone fixe). Le nettoyage sera réalisé sur les bureaux vides, à l'aide d'une méthode non-agressive pour les équipements (utilisation d'un chiffon sec par exemple).
- Le nettoyage des zones sanitaires (toilettes, kitchenette) selon les surfaces présentées, pour chacun des lots, annexées au présent document,
- De la fourniture et l'installation :
 - des produits et matériels nécessaires à la réalisation des prestations de nettoyage,

- des distributeurs et des consommables d'hygiène dans les différents sanitaires des établissements et services, en quantité suffisante (papier toilette, désodorisant pour les toilettes, papier pour les mains, recharge pour les distributeurs de savon...). Un stock pourra être mis à disposition le cas échéant. Il est en charge de la gestion du stock de ces consommables sur les différents établissements et la recharge des distributeurs en conséquence.
- Le cas échéant le remplacement des matériels défectueux lors d'un tel constat,
- La collecte des déchets, leur acheminement jusqu'aux zones de stockage prévus dans les locaux et, selon les consignes de l'établissement, la sortie des conteneurs sur la voie publique ainsi que leur remise en place.

Il pourra également être sollicité pour des prestations ponctuelles, dont notamment :

- Du nettoyage sur demande, sur la base des prix indiqués dans le Bordereaux des prix unitaires, annexe 2 à l'Acte d'engagement,
- L'installation / remplacement de matériel : distributeur de savon, distributeur d'essuie-main, distributeur de papier toilette, poubelles à papier, brosses pour les toilettes.

Le détail des surfaces est présenté dans les différents documents joints au présent CCTP et ceux pour chacun des lots du présent accord-cadre. **L'attention du candidat est attirée sur le fait que les surfaces indiquées sont approximatives.**

Les interventions auront lieu dans les plages horaires présentées dans le même document devront être respectées. Les établissements et services fourniront l'ensemble des fluides nécessaires à la réalisation des prestations (eau, électricité). Ils mettront également à disposition du prestataire un local clos pour permettre au prestataire d'entreposer son matériel et ranger les vêtements et biens du personnel si possible.

Les prestations seront réalisées du lundi au vendredi.

Pour certains établissements, des prestations pourront être demandées les samedis.

4.2 – Fréquence des prestations et présentation des surfaces

Les surfaces faisant l'objet des prestations sont présentées dans l'annexe 1 au présent document, fournie pour chacun des lots. Elles font références aux zones du CPIAS pour mettre en avant les exigences de prestations à respecter.

Les fréquences devant être respectées pour la réalisation des prestations sont :

- Précisées par les établissements, dans ce cas le prestataire devra les respecter,
- Non précisées par l'établissement, dans ce cas les fréquences du CPIAS s'appliquent.

L'attention du prestataire est attirée sur le fait qu'au cours du marché, les zones préalablement définies peuvent évoluer provisoirement ou définitivement. Il en sera avisé au préalable pour lui permettre d'adapter ses prestations.

4.3 – Fournitures de produits et matériels

4.3.1 - Produits d'entretiens et consommables

Il est demandé au prestataire de fournir tout au long du marché :

- Les produits d'entretien nécessaires à la réalisation des prestations (entretien des revêtements, installations sanitaires, etc.).
- Les encaustiques et produits nettoyants et lustrant, etc le cas échéant.
- les consommables sanitaires (papier toilettes, essuie mains papier et savon liquide pour les mains...) en quantité suffisante pour chacun des établissements et services et tous les supports nécessaires. Il devra s'assurer de la mise à disposition de ces consommables, dans les espaces dédiés, en quantité

suffisante entre chaque passage de l'agent de nettoyage. Le prestataire portera une attention particulière sur la qualité des papiers toilettes mis à disposition, qui devra présenter une épaisseur suffisante, non agressive à l'utilisation, hypoallergénique, sans odeur, sans agents toxiques ni substances chimiques.

- les sacs poubelles nécessaires à la collecte des déchets sont fournis par le prestataire.

Les produits utilisés devront être adaptés à l'exécution des prestations et aux surfaces nettoyées. Les produits de nettoyage et de désinfection ne doivent renfermer ni alcalis caustiques, ni acides.

Les encaustiques utilisées ne doivent ni coller, ni être glissantes, ni marquer au pas.

De plus, les produits utilisés ne devront pas porter atteinte à la santé des agents de nettoyage et des usagers des locaux. Ils devront avoir un faible impact sur la qualité de l'air intérieur.

La qualité des produits sera conforme à la réglementation en vigueur notamment pour le potentiel hydrogène (pH) et au niveau de la biodégradabilité des éléments tensioactifs.

L'étiquetage des contenants doit être conventionnel et conforme à la réglementation en vigueur et suivant son évolution. Le Pouvoir Adjudicateur se réserve le droit d'interdire les produits dont l'utilisation sera susceptible de provoquer des dégradations ou de compromettre la sécurité des usagers. Tout produit rebuté devra être retiré et remplacé par le Titulaire à ses frais.

Les produits utilisés devront être respectueux des surfaces sur lesquelles ils sont utilisés. Les fiches techniques seront fournies à l'UGECAM BFC sur demande.

Développement durable :

A cet effet, le titulaire est tenu d'utiliser des produits respectueux de l'environnement (Ecolabel, NF Environnement, label européen ou équivalent). Ils devront à cet égard :

- limiter le recours aux substances dangereuses et toxiques pour l'environnement et la santé ;
- Ne contenir que des substances nécessaires à la fonction de nettoyage ;
- Présenter une biodégradabilité élevée et limitant la pollution des eaux ;
- Posséder un emballage réutilisable ou rechargeable constitué de matériaux recyclables.

Le titulaire du marché devra être en mesure de fournir la liste des produits utilisés sur demande de la direction de chaque site.

L'affichage réglementaire sera mis en place par le titulaire du marché, tant sur les contenants que dans le local mis à sa disposition pour son personnel le cas échéant.

La direction de chaque établissement se réserve le droit :

- D'interdire les matériels et produits dont l'utilisation est susceptible de provoquer des dégradations (leur remplacement étant à la charge du titulaire);
- De réclamer les rapports de contrôles et de vérification, conformément à la réglementation ;
- De vérifier ou de faire vérifier la conformité des produits et machines utilisés aux frais du prestataire.

Le personnel du titulaire affecté devra être formé aux différents types de produits (acide, neutre, alcalin) et à leur utilisation. Ils seront aptes à les utiliser et les appliquer en fonction des informations fournies dans l'offre technique apportée par le prestataire et sous la responsabilité du chef d'équipe ou de site.

Les considérations environnementales devront également être prises en compte pour le choix des consommables d'hygiène.

4.3.2 - Fourniture et qualité des matériels :

Le titulaire s'engage à mettre en place en temps voulu, le matériel nécessaire à la bonne exécution de la prestation. Le titulaire établira la liste des matériels utilisés et la transmettra à la direction de l'établissement.

Cette liste devra être accompagnée :

- D'une notice technique en français, précisant notamment la provenance de ces matériels et leur conformité aux normes de sécurité ;

- Des références d'utilisation ;
- La date d'achat ;
- Le protocole d'entretien ;
- La traçabilité de l'entretien et de la maintenance.

Le Titulaire du marché actualisera cette liste en cas de modification des matériels utilisés.

Les matériels mis en place sur chacun des sites seront en parfait état d'utilisation et devront être en conformité avec les normes et règlements de sécurité. Tout matériel défectueux devra être mis hors service et remplacé par le titulaire. Le matériel utilisé doit permettre un nettoyage efficace et approprié des surfaces concernées.

Le prestataire affectera à chaque site un matériel moderne, adapté à la configuration, à la taille des locaux et aux prestations à réaliser.

Le matériel utilisé ne pourra être inférieur à celui proposé dans le cadre du mémoire technique à la remise de l'offre.

Sécurité :

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

La mécanisation sera préconisée dans la mesure où celle-ci est compatible avec la qualité des prestations et la nature des supports à nettoyer.

Les échelles et escabeaux seront protégés à leurs extrémités supérieures et munis de patins protecteurs antidérapants aux pieds.

Les appareils électriques doivent :

- Etre conformes aux normes électriques en vigueur avec la double isolation et antiparasites, leurs cordons d'alimentation et prolongateurs, en nombre et longueur suffisantes, devant être maintenus en parfait état, et être adaptés aux caractéristiques du site ;
- Les appareils utilisant en combiné eau et électricité seront en double isolation ;
- Les appareils roulants (chariots, aspirateurs, échafaudages, etc.) devront être équipés de roues anti-marquages ;
- Le matériel thermique ne sera utilisé qu'en extérieur. Pour d'éventuels entrepôts, l'autorisation de la direction de chaque site concerné sera nécessaire ;
- Le matériel électrique à batterie sera régulièrement entretenu afin d'éviter les débordements d'acide ; à ce titre, il est préconisé des batteries à remplissage automatique.

Il est formellement interdit de vider les auto-laveuses du haut d'un quai ou escalier. Les eaux sales seront vidées dans un regard de tout à l'égout, les regards extérieurs d'eaux pluviales n'étant pas destinés à cet effet.

Tout dommage causé aux installations et équipement de chaque site sera à la charge du prestataire concerné.

Le titulaire est tenu d'utiliser, sous sa seule responsabilité, son propre matériel et d'être en possession de matériel spécifique pour exécuter les prestations qui lui sont demandées. Il devra respecter la réglementation en vigueur. Le coût de mise à disposition du matériel est intégré au coût global du marché. La mise en conformité des matériels, ainsi que la mise en place de procédures pour la mise en sécurité de son personnel vis à vis de ladite réglementation en vigueur à la date de prise d'effet et pendant la période du présent marché, sont à la charge du titulaire. Le titulaire veille à ce que son personnel n'utilise pas l'outillage et les matériels appartenant à l'établissement ou au service. Le choix du matériel doit tenir compte d'un niveau sonore acceptable dans un établissement médico-social.

Pour des raisons d'hygiène, les rasants devront être présents en quantité suffisante eu égard aux recommandations précitées.

Le renouvellement et le maintien du stock est à la charge du titulaire.

La dotation pour assurer le bon fonctionnement sera évaluée par le titulaire et présentée à la direction de l'établissement ou du service.

4.4 – Epidémie ou pandémie

Le titulaire devra être en capacité de répondre à toute demande de prestations complémentaires ou de mise en place de procédures spécifiques formulées par la direction de l'établissement et services de l'UGECAM BFC. Ces demandes pourront faire l'objet de devis.

Le titulaire sera tenu de se référer aux préconisations, réglementations et/ou obligations formulées par les services de l'état ou à défaut la fédération des entreprises de propreté et être force de proposition.

La simple mise en place de produit bactéricide et/ou virucide, afin de lutter contre les maladies lors des périodes d'épidémie, en lieu et place du produit standard ne pourra faire l'objet d'un devis. Cette simple substitution temporaire est réputée incluse dans le prix forfaitaire mensuel.

4.5 – Gestion des déchets

Le Titulaire assure l'évacuation des déchets et leur dépose dans les lieux de collecte appropriés.

A ce titre il devra respecter les règles de tri des déchets et se soumettra à toutes les évolutions de la réglementation en vigueur.

Déchets solides

Les déchets solides incombant au titulaire ne seront que des déchets issus des locaux et des abords extérieurs dont il aura la charge.

Le titulaire évacuera dans des sacs poubelles, puis dans les containers à déchets, les déchets banals provenant des sols (résultat des opérations de ramassage, balayage ou aspiration) et ceux contenus dans les corbeilles à papiers et poubelles. Cette évacuation devra être effectuée immédiatement après la fin du travail. En aucun cas, les sacs de déchets ne devront être stockés dans les bâtiments, la nuit, le weekend ou dans la journée.

Par ailleurs, le titulaire devra suivre le niveau de remplissage des containers et alerter l'établissement adhérent, de manière à ce qu'aucun sac ne puisse être déposé à même le sol.

Déchets liquides (eaux résultant des opérations de lavage)

Les eaux de lavage résultant des opérations de mise en propreté des locaux seront rejetées impérativement dans les locaux équipés de vidoirs s'il en existe sur le niveau considéré. Dans le cas contraire, ces eaux seront impérativement vidées dans le local réservé au titulaire.

Nota : Le remplissage et vidange des seaux sont formellement interdits dans les lavabos et cuvettes des sanitaires.

L'attention des candidats est attirée sur le fait que certains établissements et services précisent dans le document de présentation des surfaces les exigences concernant la gestion des déchets attendus. Ils devront donc respecter ces exigences.

De plus, en cours de marché, sur demande de l'UGECAM BFC, le Titulaire du marché pourra être amené à accompagner le Pouvoir Adjudicateur dans les réflexions sur l'évolution de la gestion des déchets.

4.6 - Obligation en fin de service :

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

- Fermer correctement toutes les fenêtres ;
- Éteindre les lumières des locaux non occupés ;
- Fermer à clé les portes des locaux non occupés selon les consignes du responsable de l'organisme ;

- Fermer le local dont le personnel dispose après rangement des produits et matériels ;
- Signaler sur le cahier de liaison toute anomalie constatée (porte ou store ne fermant pas, problème électrique, éclairage, etc.) ;
- Fermer les portes donnant sur l'extérieur ;
- D'une manière plus générale appliquer toutes les consignes de fin de service définies avec les responsables de l'organisme.

4.7 – Normes, règlements et documents de référence

Toutes les normes et règlements en vigueur concernant les prestations de nettoyage, objet du présent marché, s'appliquent intégralement. Les évolutions réglementaires devront être respectées. La convention collective nationale des entreprises de nettoyage et services associés s'applique également.

4.8 – Prestations ponctuelles hors socle

Des prestations hors socle et ponctuelles de nettoyage pourront être demandées par les établissements. Elles seront commandées sur la base des prestations présentées et chiffrées à l'annexe 2 à l'AE, le Bordereau des prix unitaires.

Ces prestations feront l'objet d'un bon de commande précisant à minima le lieu et la prestation souhaitée. Le bon de commande précisera la degré d'urgence de la prestation. Elles ne pourront en aucun cas être réalisées sans demande expresse de l'établissement ou du service.

4.9 – Exclusions des prestations :

Ne sont pas inclus dans les prestations attendues dans le présent marché, les éléments suivants :

- les objets personnels des agents et résidents des établissements et services,
- les équipements électroniques, en dehors des équipements informatiques présentés dans le point 4.1 du présent document.
- le nettoyage intérieur des mobilier,
- les bureaux et surfaces encombrés. Les agents des établissements seront chargés du débarrassage des surfaces pour permettre le nettoyage.

De plus les liquides et ou matières présentent dans les établissements ne devront pas être manipulés.

4.10 – Précision sur les prestations de vitrerie.

Les prestations de vitrerie devront être réalisées aux fréquences précisées dans l'annexe décrivant les surfaces pour chacun des lots.

Cette prestation devra comprendre :

- le lavage et raclage des deux faces vitrerie accessibles,
- le nettoyage des encadrements intérieurs des fenêtres,



Article 5 – Obligations générales

5.1 – Personnel intervenant

Le Prestataire s'engage à ce que son personnel soit habilité pour la pratique professionnelle d'opérations spécifiques à son activité.

Formation du personnel :

Le Prestataire réalise à ses frais les formations permettant de professionnaliser son personnel aux procédés mis en place. Il devra notamment former son personnel sur les aspects relatifs à la santé, à

la sécurité et à l'environnement notamment pour l'utilisation des matériels et produits, les dosages, les premiers soins et l'alerte des premiers secours et une sensibilisation incendie.

L'attention du candidat est attirée sur le fait que, sur demande d'un établissement ou service destinataire des prestations, les agents du Titulaire pourront être formés aux spécificités des usagers de chacun des établissements et services. A ce titre, il devra libérer, sur une plage d'une ou deux heures, les agents pour qu'ils soient accueillis et sensibilisés par les professionnels des établissements.

5.2 – Cahier de liaison

Dans chaque établissement, un cahier de liaison et de suivi devra être mis en place par le Prestataire. Les agents chargés du nettoyage ainsi que le représentant du prestataire doivent viser le cahier de liaison (date, heure et signature) à chacun de leurs passages.

Ils y indiqueront les dysfonctionnements et les mesures curatives prises. Ils pourront notamment y présenter toutes les événements indésirables ou les éventuels problèmes des bâtiments ou de mobiliers qui ont pu être observés.

Ce cahier pourra également être utilisé par l'établissement pour échanger et faire des remarques sur la prestation.

Le représentant du Titulaire, note dans ce cahier, les visites qu'il effectue et les actions correctives mises en place pour remédier aux anomalies qui lui ont été signalées. Il signe le cahier de liaison, mentionne la date et l'heure à chacun de ses passages.

5.3 – Moyens mis à disposition par l'établissement ou le service

Les fournitures d'énergie électrique et d'eau nécessaires à l'exécution proprement dite des prestations seront assurées, par chaque établissement et service. Le choix des lieux de branchement des appareils électriques sera à valider avec la direction de l'établissement.

Dans la mesure du possible, ils mettront également à disposition du prestataire un local clos pour permettre au prestataire d'entreposer son matériel et ranger les vêtements et biens du personnel. Les appareils ne devront pas être branchés sur des prises 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. Le titulaire pourra toutefois formuler une demande de modification technique des installations ou aménagements existants des locaux précisant les motifs de la demande.

Concernant le développement durable et la sensibilisation des salariés aux économies de fluides et d'énergie, le titulaire devra, notamment, éviter tout éclairage superflu. En particulier, il veillera à ce que l'éclairage d'un local soit strictement limité au temps nécessaire à l'exécution des prestations dans ce local. Il aura soin d'éteindre l'électricité au moment de quitter les locaux où il est intervenu. De même, le titulaire devra également prendre toutes dispositions pour ne pas laisser couler l'eau inutilement et veillera à ce que les robinets soient bien fermés avant de quitter les lieux.

En complément, les établissements et services fourniront les moyens d'accès (badges) au locaux dans lesquels interviendront les agents du Titulaire.

5.4 - Horaires de prestations

Les horaires de prestations sont précisés, pour chacun des lots, dans les documents descriptifs des prestations et des surfaces.

Ces horaires de passage devront être respectés par le Titulaire.

5.5 - Dossier d'exploitation par site

Un mois après le début d'exécution des prestations, le Titulaire remet au représentant de l'établissement ou du service le dossier d'exploitation dont le contenu est le suivant :

- Noms, coordonnées du ou des agents de maîtrise ou équivalent, responsables de l'organisation des prestations sur site,
- Liste nominative du personnel affecté à l'établissement ou au service,
- Liste des matériels déposés sur le site et conformes aux engagements de l'offre,
- Liste des produits, notices d'emploi, fiches de données sécurité datés de moins de 2 ans,
- Fiches de poste décrivant par agent de propreté la programmation de l'exécution des prestations courantes de nettoyage,
- Planning d'exécution des prestations périodiques (fréquence hebdomadaire, bihebdomadaire, trimestrielle, semestrielle et annuelle) approuvé par le gestionnaire de site. Ce planning devra également être affiché dans les établissements, si possible pour chacune des pièces, à l'aide de supports fournis par le prestataire.
- Protocole de nettoyage.
- Liste des formations suivies par les agents de propreté.

Le Titulaire est responsable de la mise à jour des documents du dossier d'exploitation. Cette mise à jour est exigée au plus tard 72 heures après la modification effective des données.



Article 6 – Devoir de conseil

Le Titulaire du marché a également un devoir de conseil à la direction de l'établissement et / ou l'UGECAM BFC. A ce titre, il est tenu de communiquer à ses interlocuteurs tous les conseils qu'il juge utiles à la bonne exécution du marché ainsi que ceux relatifs à la réglementation en vigueur.



Article 7 – Signalement d'anomalies

Le Titulaire informera de toute difficulté rencontrée dans l'exécution des prestations quel que soit le site concerné. Il signalera par écrit et quotidiennement au responsable de l'Organisme toutes les anomalies constatées notamment :

- défaut de fonctionnement des équipements,
- dégradations diverses nécessitant l'intervention de la maintenance,
- défaut d'éclairage,
- problème de distribution électrique,
- défaut de vitrages,
- fuites et bouchages éventuels,
- dégradations,
- pannes ...

L'écrit de signalement mentionnera, autant que possible, le repère du bâtiment concerné, la localisation de la zone affectée, le type d'anomalie constatée.

Les signalements sont réalisés dans le cahier d'échange, et peuvent également être transmis par mail aux interlocuteurs de l'établissement concerné.



Les opérations de vérification ont pour but de constater la correspondance entre les prestations fournies et les spécifications du marché.

8.1 – Rencontres périodiques

Afin de s'engager dans une démarche d'amélioration de la qualité, le titulaire, par l'intermédiaire d'un cadre de sa société, est tenu de participer avec la direction de chaque site à des réunions périodiques (minimum 1 par trimestre), ou extraordinaires si les circonstances de fait l'exigent, organisées par l'établissement ou l'UGECAM BFC. Un calendrier de ces rencontres périodiques sera proposé en lien avec la Direction de l'établissement.

Elles ont pour but de dresser un bilan sur l'état de fonctionnement de la prestation, de régler les dysfonctionnements apparents, de faire le point sur la qualité de management, les points forts et les axes d'amélioration. Toutes les pièces justificatives sont alors présentées. Chaque réunion donne lieu à l'établissement d'un compte-rendu établi par le titulaire et qui sera transmis à la direction de l'établissement et au service achat du siège de l'UGECAM BFC dans un délai maximum de cinq jours ouvrés.

A ces réunions, le titulaire devra présenter son rapport écrit qui comportera à minima :

- la liste des zones évaluées et les dates des évaluations ;
- le bilan de suivi (résultat par secteur) ;
- les grilles d'évaluations des zones et la liste des actions correctives à mener, immédiates ou planifiées ;
- les plannings d'exécution réels ;
- le tableau de suivi des salariés et du matériel (voir tableaux ci-dessous)

Le traitement des incidents et des actions à mener.

8.2 – Modalités de contrôle des prestations

Les opérations de vérification ont pour but de constater la correspondance entre les prestations fournies et les spécifications du marché.

La direction de l'établissement et service procède aux opérations de vérification qu'il estime nécessaires (respect du planning, qualité des prestations, approvisionnement des sanitaires en consommables etc.).

Le Pouvoir Adjudicateur pourra réaliser ces opérations de contrôle tout au long de l'exécution des prestations.

La fiche de contrôle proposée par le titulaire servira de base contractuelle à la vérification du service fait. Tout manquement au niveau de l'exécution des prestations du présent marché fait l'objet d'un constat par la direction de l'établissement et service.

Ces contrôles pourront être

- Des contradictoires :
 - Programmés : ils ont pour objet de vérifier que le niveau de qualité est conforme à celui attendu. Ils seront réalisés une fois par trimestre. La date de contrôle est choisie d'un commun accord. La date et l'heure du contrôle sont confirmées au titulaire par courriel, au minimum 48 heures avant le contrôle. Le titulaire prend toute disposition pour être présent.
 - Non-programmés : Ils ont pour objet de réagir à une dégradation manifeste de la qualité des prestations ne correspondant pas à l'obligation de résultat. La présence du titulaire n'est pas systématique dans le cadre de ces contrôles. La date, l'heure, les zones sont choisies par l'organisme. Dans le cas des contrôles inopinés, le titulaire est convoqué à l'issue pour constat avec 24 heures de préavis.

- 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 offre. La fréquence des contrôles internes doit être suffisante pour assurer sur l'ensemble des sites, le respect de l'obligation de résultat. Chaque semestre, le titulaire fournit au responsable de site, les **comptes rendus ou les relevés** résultant de cet autocontrôle. Il doit les intégrer dans le dossier d'exploitation du site.
- Les établissements pourront également réaliser des contrôles en autonomie, sur la base des outils proposés par le Titulaire.

Les résultats de ces contrôles pourront, d'un commun accord, être affichés dans les établissements pour tenir les usagers et employés informés.

Il est notifié au titulaire et donne lieu à l'application de pénalités cumulables, qui s'imputent sur le règlement de la prestation. Il appartient au titulaire de faire la preuve que les prestations non conformes ne lui sont pas imputables.

Un bilan sera fait lors de chaque réunion périodique à l'aide des évaluations effectuées

Le Prestataire présentera dans son offre des outils/fiches de contrôle qu'il souhaite mettre en place. Ils devront être composés à minima d'une fiche de contrôle type.

Les méthodes de contrôle pourront évoluer d'un commun accord entre les parties.



Article 9 – Développement durable

L'UGECAM BFC est engagée dans une démarche de recherche de la protection de l'environnement. Le prestataire devra donc prendre en compte cette démarche dans la réalisation des prestations attendues dans le présent marché.

A ce titre il devra notamment prendre des mesures :

- Pour la limitation de la consommation d'énergie, afin de la limiter tout au long de l'exécution des prestations, tant sur l'utilisation des machines, ressources et lors des déplacements nécessaires à la réalisation des prestations. Il mettra à disposition, dans son offre et tout au long de la durée du marché, les données nécessaires au suivi de ces engagements pour le marché.
- Pour la gestion des déchets. Il devra notamment respecter la réglementation en vigueur pour le tri des déchets lors de leur évacuation et entreposage et stockage dans les zones prévues à cette effet avant leur collecte.
- Pour le choix et l'utilisation des produits de nettoyage et consommables. Ces derniers devront être respectueux de l'environnement et de qualité de l'air. Le respect de la qualité de l'eau, et donc des produits mélangés à l'eau usagée, sera également un point d'attention du Titulaire. A ce titre, comme indiquée dans le présent document, il présentera dans son offre ses engagements, mais également la liste des produits et fiches techniques des produits qu'il envisage d'utiliser. De plus, les informations sur les produits qu'il utilise tout au long du marché seront communiquées à l'UGECAM BFC et aux établissements sur demande.
- Pour l'insertion professionnelle, la prévention de survenue de risques chimiques et de troubles musculo-squelettiques (professionnels et usagers) ainsi que la sensibilisation à ces sujets.

A ce titre le Titulaire devra respecter les préconisations du CPIAS et de ses annexes sur le sujet.

Le candidat présentera dans son offre les mesures et engagements qu'il souhaite prendre dans le cadre du marché. Ces engagements deviendront contractuels et pourront être contrôlés pendant l'exécution du marché.

Article 10 - Tableaux récapitulatifs de la prise en charge des activités du service de nettoyage

| RUBRIQUES | LE PRESTATAIRE | LE CLIENT |
|---|----------------|-----------|
| 1- FONCTIONNEMENT GENERAL DES PRESTATIONS | | |
| • Assurance responsabilité civile | X | |
| • Assurance des risques locatifs, incendie, dégâts des eaux, exploitation | | X |
| • Traitement des données comptables | X | |
| • Abonnement et consommation d'énergie | | X |
| • Abonnement et consommation téléphonique | X | |
| • Déplacement du Responsable | X | |
| 2- | | |
| • Fourniture matériel | x | |
| • Produits d'entretien | x | |
| • Fourniture de produits d'hygiène | x | |
| • Fournitures consommables (usage unique) | X | |
| | X | |
| | X | |
| | X | |
| 3- SUPPORTS D'INFORMATIONS | | |
| • Cahier d'échange, rapports... | X | |