

**GROUPEMENT DE COMMANDES DES CAF
DU PAS-DE-CALAIS, DE L'OISE ET DE LA SOMME**



C.C.T.P

Cahier des Clauses Techniques Particulières

**SERVICES DE NETTOYAGE DES LOCAUX
DE LA CAF DE L'OISE**

Accord-cadre n° AO/2025/NETTOYAGE-CAFOISE

Coordonnateur du groupement de commandes
Caisse d'Allocations Familiales du Pas-de-Calais
Rue de Beaufort
62 015 ARRAS CEDEX

SOMMAIRE

ARTICLE 1 - PREAMBULE - OBJET DES PRESTATIONS

ARTICLE 2 - LIEUX D'EXECUTION - LISTE DES SITES CONCERNES

ARTICLE 3 - DESIGNATION DES FAMILLES DE LOCAUX

ARTICLE 4 - FREQUENCES DE NETTOYAGE MINIMALES

ARTICLE 5 - DEFINITION DES OUVRAGES – SURFACE DES LOCAUX

ARTICLE 6 - OBLIGATION DE RESULTAT

ARTICLE 7 - CLAUSE ENVIRONNEMENTALE

ARTICLE 8 - PRESTATIONS D'INITIALISATION / DEMARRAGE DU MARCHE

ARTICLE 9 - PRESTATIONS SPECIFIQUES A LA CHARGE DU TITULAIRE

ARTICLE 10 - PRODUITS D'ENTRETIEN

ARTICLE 11 - CONSOMMABLES SANITAIRES

ARTICLE 12 - PRESTATIONS DE COLLECTE ET D'ENLEVEMENT DES DECHETS A LA CHARGE DU TITULAIRE

ARTICLE 13 - PROCEDURE QUALITE

ARTICLE 14 - MODALITES D'EXÉCUTION

ARTICLE 15 - PRISE EN CHARGE ET CONSIGNES DE SECURITE

ARTICLE 16 - TRAVAIL EN JOURNEE

ARTICLE 17 - CONSIGNES PARTICULIERES ET OBLIGATIONS

ARTICLE 18 - PRESTATIONS PONCTUELLES - LIVRABLES A PRODUIRE PAR LE TITULAIRE ET DELAI D'EXECUTION

Liste des documents annexés au présent CCTP

- **Annexe 1** : les fréquences des prestations de nettoyage et de collecte et d'enlèvement des déchets minimales à mettre en œuvre
- **Annexe 2** : les spécificités des sites comprenant :
 - Les adresses des sites et les prestations concernées par site ;
 - La liste des locaux concernés (totalité des locaux ou uniquement une partie) ;
 - Le détail des sites recevant du public et les horaires de présence des agents de l'organisme ;
 - Les plages horaires d'intervention du personnel du titulaire pour les prestations de nettoyage récurrentes ;
 - Les consignes sur les moyens d'accès au site pour le personnel de nettoyage du titulaire ;
 - La fréquentation des accueils des principaux sites de la CAF recevant du public ;
 - Les effectifs des sites (y compris la répartition du personnel hommes / femmes).
- **Annexe 3** : les documents relatifs aux prestations de fourniture des consommables sanitaires comprenant :
 - Le principe général de fonctionnement / synthèse des prestations par site à la charge du titulaire ;
 - La liste des consommables sanitaires dont la fourniture et la gestion des stocks est à la charge du titulaire ;
 - Le détail du nombre d'équipements sanitaires installés.
- **Annexe 4** : un modèle de tableau synthétique de suivi des prestations d'initialisation / démarrage du marché
- **Annexe 5** : un modèle de tableau synthétique mensuel de suivi et d'attestation des services faits
- **Annexes** : tous les plans et détail des surfaces des locaux sont annexés au présent CCTP

ARTICLE 1 - PREAMBULE - OBJET DES PRESTATIONS

Prestations concernées par le présent Cahier des clauses techniques particulières (CCTP) :

- Services de nettoyage des locaux de la CAF de l'Oise

Liste des prestations

Les prestations s'exécutent dans les conditions définies dans le Cahier des clauses administratives particulières (CCAP). Les pénalités applicables sont définies à l'annexe 1 du CCAP.

La description des prestations et leurs spécifications techniques sont définies dans le présent Cahier des clauses techniques particulières (CCTP).

Le présent marché a pour objet les prestations suivantes de nettoyage des locaux :

1) Prestations de nettoyage récurrentes comprises dans le forfait :

- Les prestations d'initialisation / démarrage du marché (une unique fois au début du marché) définies à l'article 8 du présent CCTP ;
- Le nettoyage des locaux ;
- Le nettoyage de certaines surfaces vitrées intérieures (cloisons et portes vitrées intérieures accessibles de plain-pied à hauteur d'homme) ;
- Les prestations de collecte et d'enlèvement des déchets ;
- La fourniture des moyens matériels et équipements nécessaires à l'exécution des prestations de nettoyage ;
- La fourniture des produits d'entretien, nécessaires à l'exécution des prestations de nettoyage, de qualité écologique respectant la clause environnementale définie à l'article 7 du présent CCTP ;
- La fourniture de sacs poubelles de qualité écologique respectant la clause environnementale définie à l'article 7 du présent CCTP et leur mise en place ;
- Le Siège Beauvais Jules Ferry n'est pas concerné par les prestations de fourniture et de mise en place des consommables sanitaires. Pour tous les autres sites : le titulaire réalise la fourniture et la gestion des stocks de consommables sanitaires de qualité écologique respectant la clause environnementale définie à l'article 7 du présent CCTP. La mise en place de tous les consommables sanitaires est à la charge du titulaire (qu'ils soient fournis par le titulaire ou par l'organisme dans le cas où la fourniture de certains consommables sanitaires serait toujours assurée par l'organisme). La liste précise des consommables sanitaires dont la fourniture est à la charge exclusive du titulaire est annexée au présent CCTP ;
- Le respect de la clause sociale définie à l'article 12 du CCAP et dans l'annexe 1 de l'acte d'engagement ;
- Le suivi de la qualité et l'application de la procédure qualité (référentiel qualité, opérations de contrôles, outils de suivi des prestations) définie à l'article 13 du présent CCTP ;
- Pour le site de Creil de la CAF de l'Oise uniquement : la réalisation de la vérification journalière et la fourniture mensuelle à l'organisme d'un tableau synthétique mensuel de suivi et d'attestation des services faits, dans les conditions fixées à l'article 13 du présent CCTP.

2) Prestations exceptionnelles ponctuelles à la demande traitées à prix unitaire :

Les prestations de nettoyage exceptionnelles ponctuelles à la demande qui peuvent être demandées par l'organisme au titulaire sont listées dans le bordereau des prix unitaires BPU.

ARTICLE 2 - LIEUX D'EXECUTION - LISTE DES SITES CONCERNES

Lieux d'exécution - liste des sites concernés		
Site	Prestations de nettoyage récurrentes	Prestations exceptionnelles ponctuelles à la demande
Siège Beauvais Jules Ferry	X	X
Beauvais Jeanne d'Arc	X	X
Creil	X	X
Méru	X	X
Compiègne	X	X

Etant précisé que tous les sites de la CAF de l'Oise (actuels et futurs) sont concernés par les prestations de nettoyage exceptionnelles ponctuelles à la demande qui peuvent être demandées par l'organisme au titulaire.

Les spécificités des sites figurent en annexe 2 du présent CCTP et comprennent :

- Les adresses des sites et les prestations concernées par site ;
- La liste des locaux concernés (totalité des locaux ou uniquement une partie) ;
- Le détail des sites recevant du public et les horaires de présence des agents de l'organisme ;
- Les plages horaires d'intervention du personnel du titulaire pour les prestations de nettoyage récurrentes ;
- Les consignes sur les moyens d'accès au site pour le personnel de nettoyage du titulaire ;
- La fréquentation des accueils des principaux sites de la CAF recevant du public ;
- Les effectifs des sites (y compris la répartition du personnel hommes / femmes).

ARTICLE 3 – DESIGNATION DES FAMILLES DE LOCAUX

Afin de rationaliser la gestion et le suivi du prestations, les locaux des sites de l'organisme sont classés en familles de locaux comme suit :

Famille de locaux	
Famille 1	Halls d'accueil du public (allocataires et fournisseurs) Espaces publics : guichets, espace d'attente, seuil d'entrée
Famille 2	Bureaux, vestiaires, salles de réunion et de formation, salles d'activité
Famille 3	Circulations et assimilées (couloirs, escaliers, paliers, ascenseurs, sas d'entrée du personnel)
Famille 4	Locaux de vie : salles de restauration, cuisines, salles détente
Famille 5	Locaux sanitaires (y compris douches le cas échéant)
Famille 6	Zones extérieures : trottoirs des accueils, escaliers extérieurs, cours intérieures, parking

ARTICLE 4 – FREQUENCES DE NETTOYAGE MINIMALES

Les fréquences de nettoyage minimales à mettre en œuvre sur les sites de l'organisme ont été définies pour chaque famille de locaux.

Ces fréquences sont données à titre indicatif et doivent être augmentées si nécessaire pour s'adapter à l'obligation de résultat fixée à l'article 6 du présent CCTP.

Les fréquences de nettoyage minimales figurent à l'annexe 1 du présent CCTP.

ARTICLE 5 – DEFINITION DES OUVRAGES – SURFACE DES LOCAUX

Les plans et détail des surfaces des locaux pris en charge sont annexés au présent CCTP.

Les surfaces des locaux sont données à titre indicatif, n'engagent en aucun cas l'organisme et n'ont donc pas de valeur contractuelle.

ARTICLE 6 - OBLIGATION DE RESULTAT

Le titulaire doit à l'organisme une obligation de résultat et reconnaît avoir pris connaissance de l'ensemble des contraintes liées à la réalisation des prestations.

Pour atteindre son obligation de résultat, il appartient au titulaire de déterminer les volumes horaires et les effectifs nécessaires par site.

Il est précisé que l'organisme n'achète pas un volume d'heure mais une prestation avec obligation de résultat. Il appartient donc au titulaire de mettre en place tous les moyens humains, techniques, matériels et organisationnels pour assurer le meilleur niveau de qualité, son contrôle et inscrire l'exécution du marché dans un processus d'amélioration continue.

Dans ce cadre, le titulaire doit également assurer l'ensemble des tâches élémentaires nécessaires au maintien de l'hygiène et de la propreté des locaux, même si elles ne sont pas explicitement mentionnées dans le cahier des charges du marché.

Le titulaire doit s'adapter en permanence afin de satisfaire à l'obligation de résultat.

Si le résultat n'est pas atteint, le titulaire doit mettre en œuvre, si besoin est, et sans que l'organisme n'en fasse la demande, les moyens supplémentaires (en matériel et en temps à passer) visant à maintenir l'état de propreté pour la réalisation d'une prestation conforme, sans augmentation des prix.

Si l'organisme estime que la prestation ne donne pas satisfaction ou que le titulaire ne respecte pas les engagements pris dans son offre, le titulaire devra mettre en place une organisation permettant d'atteindre la qualité attendue sans coût économique supplémentaire pour l'organisme. La remise en état de locaux, issue d'une insuffisance de nettoyage du fait du titulaire, sera mis à la charge du titulaire.

Les fréquences des prestations de nettoyage et de collecte et d'enlèvement des déchets minimales à mettre en œuvre sur les sites de l'organisme sont reprises en annexe 1 du présent CCTP. Ces fréquences de nettoyage sont données à titre indicatif, ne sont constitutives pour le titulaire que d'un engagement minimum et devront être augmentées si nécessaire pour s'adapter au marché en termes de résultat.

Dans le cadre de son obligation de résultat, le titulaire met en œuvre le protocole d'entretien le plus adapté aux différents types de sols. Pour assurer le maintien en état de propreté de revêtements de sols particuliers (sol ardoisé par exemple), le titulaire détermine lui-même les prestations d'entretien et de traitement en profondeur des sols qu'il doit mettre en place. Les traitements en profondeur des sols selon leur nature (shampoing, spray, décapage, lustrage, récurage, émulsion) font partie de l'obligation de résultat et doivent être réalisés par le titulaire, dès que le besoin s'en fait sentir.

Tous les moyens et modalités décrits dans le cahier des charges du marché ne sont pas limitatifs, ils ne sont qu'indicatifs. Le respect de ces moyens ne peut suffire au titulaire pour se dégager de sa responsabilité qui reste pleine et entière dès lors que le résultat escompté n'est pas obtenu.

ARTICLE 7 - CLAUSE ENVIRONNEMENTALE

Fourniture et utilisation par le titulaire de produits d'entretien, de sacs poubelles et de consommables sanitaires de qualité écologique respectueux de l'environnement :

Pendant toute l'exécution du marché, le titulaire doit utiliser exclusivement (sauf impossibilité technique avérée) des produits d'entretien, des sacs poubelles et des consommables sanitaires de qualité écologique respectueux de l'environnement disposant au minimum d'un des labels garantissant une plus-value environnementale (ou équivalent) listés ci-dessous :

Liste des labels autorisés garantissant une plus-value environnementale		
Chaque produit d'entretien ou consommable sanitaire utilisé par le titulaire doit être conforme aux exigences d'au minimum un des écolabels reconnus suivants ou équivalents :		
Ecolabel européen	Ou équivalent au référentiel du label	Produits d'entretien et consommables sanitaires
Ecolabel nordique (Nordic Swan Ecolabel)	Ou équivalent au référentiel du label	Produits d'entretien et consommables sanitaires
Ecolabel L'Ange Bleu	Ou équivalent au référentiel du label	Produits d'entretien et consommables sanitaires
NF Environnement	Ou équivalent au référentiel du label	Produits d'entretien et consommables sanitaires
Ecocert	Ou équivalent au référentiel du label	Produits d'entretien et consommables sanitaires
Cosmébio	Ou équivalent au référentiel du label	Consommables sanitaires uniquement
Demeter	Ou équivalent au référentiel du label	Consommables sanitaires uniquement
FSC	Ou équivalent au référentiel du label	Consommables sanitaires uniquement
PEFC	Ou équivalent au référentiel du label	Consommables sanitaires uniquement

Tous les labels cités ci-dessus sont certifiés par une tierce partie indépendante et ont un référentiel accessible.

Dans le cas où le titulaire propose un produit ne bénéficiant pas forcément d'un label, mais répondant aux spécifications du cahier des charges d'un label, il appartient au titulaire d'apporter la preuve de l'équivalence.

Pour justifier de la conformité des produits d'entretien et des consommables sanitaires utilisés à ces exigences environnementales, le titulaire fournit aux organismes bénéficiaires :

- Le certificat du label si le produit est labellisé,
- La production des éléments d'information appropriés qui permettront de juger de cette conformité (preuves de l'équivalence).

Tout au long de l'exécution du marché, l'organisme se réserve le droit de vérifier que les produits d'entretien et consommables sanitaires utilisés par le titulaire sont conformes à la clause environnementale.

ARTICLE 8 - PRESTATIONS D'INITIALISATION / DEMARRAGE DU MARCHE

Les prestations d'initialisation / démarrage du marché à la charge du titulaire pour l'ensemble des sites comprennent :

Prestation :		Délai d'exécution :
Réunion préparatoire de lancement	Organisation d'une réunion préparatoire de lancement avec l'organisme Pour des raisons pratiques, une unique réunion préparatoire sera organisée pour l'ensemble des sites en présentiel au siège de l'organisme à Beauvais	15 jours au plus tard à compter de la date de notification du marché
Plan de prévention	Organisation d'une réunion d'inspection commune préalable à l'élaboration du plan de prévention	20 jours au plus tard à compter de la date de notification du marché
	Réalisation et remise à l'organisme du plan de prévention	Le plan de prévention doit être remis à l'organisme à la date de la première intervention (Jour J)
Fiches de poste des agents	Réalisation et remise à l'organisme des fiches de poste des agents	Dans les 8 jours suivant la date de la première intervention (Jour J)
Liste nominative du personnel	Transmission à l'organisme de la liste nominative du personnel La liste nominative doit préciser les qualifications et habilitations des agents ainsi que la localisation du personnel par étage et par bâtiment pour les sites concernés	30 jours au plus tard à compter de la date de notification du marché
Liste des horaires du personnel	Transmission à l'organisme de la liste des horaires du personnel	30 jours au plus tard à compter de la date de notification du marché
Référentiel qualité	Réalisation et remise à l'organisme du référentiel qualité comportant le zonage et les grilles d'évaluation , conformément à l'article 13 du présent CCTP	30 jours au plus tard à compter de la date de notification du marché
Seuils d'acceptabilités	Définition des seuils d'acceptabilités applicables, d'un commun accord entre l'organisme et le titulaire	Dans les 8 jours suivant la date de la première intervention (Jour J)
Liste des produits d'entretien utilisés	Transmission à l'organisme de la liste des produits d'entretien utilisés	30 jours au plus tard à compter de la date de notification du marché
Fiches de données de sécurité (FDS)	Transmission à l'organisme de l'intégralité des fiches de données de sécurité (FDS)	30 jours au plus tard à compter de la date de notification du marché
Rendre disponible les produits d'entretien	Fourniture et mise en place des produits d'entretien au démarrage du marché	100 % des produits d'entretien doivent être mis en place à la date de la première intervention (Jour J)
Rendre disponible les matériels et outillages	Fourniture et mise en place des matériels et outillages nécessaires à l'exécution des prestations de nettoyage au démarrage	100 % des matériels et outillages doivent être mis en place à la date de la première intervention (Jour J)
Rendre disponible les consommables sanitaires	Fourniture et mise en place des consommables sanitaires au démarrage du marché	100 % des consommables sanitaires doivent être mis en place à la date de la première intervention (Jour J)

Prestation :		Délai d'exécution :
Liste des consommables sanitaires fournis	Transmission à l'organisme de la liste des consommables sanitaires fournis, accompagnée des fiches techniques	30 jours au plus tard à compter de la date de notification du marché
Calendrier de suivi des prestations autres que quotidiennes	Réalisation et remise à l'organisme du calendrier de suivi des prestations Le calendrier de suivi des prestations comprend les listes de suivi des prestations autres que quotidiennes (par exemples mensuelles, trimestrielles, semestrielles, annuelles etc.)	Dans les 8 jours suivant la date de la première intervention (Jour J)
Attestation d'assurances	Transmission à l'organisme de l'attestation d'assurances en cours de validité	15 jours au plus tard à compter de la date de notification du marché
Reprise du personnel	Reprise du personnel du titulaire sortant concerné par l'obligation de reprise du personnel	100 % des personnels concernés doivent être repris à la date de la première intervention (Jour J)
Clause sociale	Prise de contact avec le facilitateur désigné à l'article 12 du CCAP, pour la mise en œuvre de la clause sociale imposé par le marché	30 jours au plus tard à compter de la date de notification du marché
Tableau synthétique de suivi	Après achèvement total de l'ensemble des prestations d'initialisation / démarrage du marché, le titulaire doit établir et transmettre à l'organisme un tableau synthétique de suivi des prestations d'initialisation / démarrage du marché Un modèle de tableau est annexé au présent CCTP	Fourniture une seule fois au début du marché, au plus tard à la date à laquelle l'organisme réceptionne la facture correspondante

ARTICLE 9 - PRESTATIONS SPECIFIQUES A LA CHARGE DU TITULAIRE

Prestations de désinsectisation / traitement des nuisibles (simple prestation de mise en place)

Sur demande de l'organisme, le titulaire assure la mise en place de bombes insecticides dans les locaux, en vue du traitement contre les insectes nuisibles (puces dans la majorité des cas).

La prestation à la charge du titulaire se limite à la mise en place de bombes insecticides dans les locaux désignés par l'organisme, aux jours et heures souhaités par l'organisme.

Le personnel du titulaire ne doit en aucun cas réaliser d'opérations de traitement spécifiques.

Les bombes insecticides à mettre en place **sont fournies par l'organisme au titulaire.**

ARTICLE 10 - PRODUITS D'ENTRETIEN

Le titulaire fournit à son personnel et sous sa seule responsabilité, tous les produits d'entretien, fournitures et outillages nécessaires à l'exécution des prestations. Il s'assure que ces derniers soient en permanence disponibles pour les agents de nettoyage, en quantité et en qualité.

Ces produits doivent être de première qualité, non corrosifs, non toxiques pour les personnes et l'environnement et adaptés aux surfaces à nettoyer et à entretenir. Ils n'altéreront pas les ouvrages. Aucun dommage ne sera toléré sous peine de remplacement du matériel détérioré aux frais du titulaire. Aucun produit utilisé ne doit être dangereux pour l'homme ou l'environnement (absence de CMR ou de danger divers).

Dans le cadre des prestations d'initialisation / démarrage du marché, le titulaire doit fournir à l'organisme la liste complète des produits utilisés pour l'exécution des prestations, ainsi que les fiches de données de sécurité de chaque produit.

L'organisme se réserve le droit d'interdire les produits non conformes à la réglementation ou ceux dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations, de compromettre la sécurité ou la santé des usagers ou de mauvaise qualité. Tout produit concerné devra être retiré et remplacé par le titulaire à ses frais.

Les produits d'entretien utilisés par le titulaire doivent respecter la clause environnementale définie à l'article 7 du présent CCTP.

Les conditions d'acheminement et de stockage des produits d'entretien sur les sites de l'organisme sont définies à l'article 15.2 du présent CCTP.

ARTICLE 11 - CONSOMMABLES SANITAIRES

Les documents relatifs aux prestations de fourniture des consommables sanitaires repris à l'annexe 3 du présent CCTP sont les suivants :

- Le principe général de fonctionnement / synthèse des prestations par site à la charge du titulaire ;
- La liste des consommables sanitaires dont la fourniture et la gestion des stocks est à la charge du titulaire ;
- Le détail du nombre d'équipements sanitaires installés.

Les effectifs des sites (y compris la répartition du personnel hommes / femmes) sont détaillés à l'annexe 2 du présent CCTP.

11.1 Prestations à la charge du titulaire

- Siège Beauvais Jules Ferry : ce site n'est pas concerné par les prestations de fourniture et de mise en place des consommables sanitaires.

- Pour tous les autres sites : le titulaire réalise la fourniture et la gestion des stocks de consommables sanitaires. La mise en place de tous les consommables sanitaires est à la charge du titulaire (qu'ils soient fournis par le titulaire ou par l'organisme dans le cas où la fourniture de certains consommables sanitaires serait toujours assurée par l'organisme). La liste précise des consommables sanitaires dont la fourniture est à la charge exclusive du titulaire est annexée au présent CCTP.

11.2 Distributeurs ou réceptacles de consommables sanitaires

Le Titulaire doit réaliser la fourniture et le réassort / mise en place de l'ensemble des consommables sanitaires dans les distributeurs, réceptacles ou endroits prévus à cet effet.

Les distributeurs ou réceptacles de consommables sanitaires sont en place et installés sur les sites de l'organisme.

En conséquence, les consommables fournis par le titulaire doivent être adaptés aux appareils et distributeurs déjà en place sur les sites dont les organismes sont propriétaires.

11.3 Acheminement et gestion des stocks

Les conditions d'acheminement et de stockage des consommables sanitaires sur les sites de l'organisme sont définies à l'article 15.2 du présent CCTP.

Le réapprovisionnement des produits et consommables sanitaires doit être réalisé dès que nécessaire.

Le titulaire est le garant du réapprovisionnement des consommables sanitaires et s'engage à ce que l'organisme ne subisse aucune rupture de stock. A défaut, des pénalités prévues au CCAP seront appliquées.

Sans préjudice de l'application des pénalités prévues au CCAP, à la suite d'une rupture constatée, le titulaire doit réaliser le réapprovisionnement / mise en place des consommables sanitaires concernés dans le délai maximum d'un jour, à compter de la date de rupture constatée.

11.4 Qualité des consommables sanitaires

Les consommables sanitaires doivent être non corrosifs, non toxiques pour les personnes et l'environnement et adaptés aux appareils et distributeurs de consommables sanitaires installés sur les sites de l'organisme. Aucun consommable fourni ne doit être dangereux pour l'homme ou l'environnement (absence de CMR ou de danger divers).

Les consommables sanitaires doivent recevoir l'agrément préalable de l'organisme, sur présentation des fiches techniques, avant toute utilisation sur site.

L'organisme se réserve le droit d'interdire les consommables sanitaires non conformes à la réglementation ou ceux dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations, de compromettre la sécurité ou la santé des usagers ou de mauvaise qualité. Tout produit refusé par l'organisme devra être retiré et remplacé par le titulaire à ses frais.

Les consommables sanitaires utilisés par le titulaire doivent respecter la clause environnementale définie à l'article 7 du présent CCTP.

ARTICLE 12 - PRESTATIONS DE COLLECTE ET D'ENLEVEMENT DES DECHETS A LA CHARGE DU TITULAIRE

Les fréquences minimales des prestations de collecte et d'enlèvement des déchets figurent à l'annexe 1 du présent CCTP. Ces fréquences sont données à titre indicatif et ne sont pas contractuelles, il appartient au titulaire de s'adapter en permanence afin de satisfaire à l'obligation de résultat fixée à l'article 6 du présent CCTP.

12.1 Evacuation des déchets

Le titulaire assure quotidiennement l'enlèvement des déchets. Ceux-ci sont rassemblés dans des bacs conteneurs disposés à cet effet.

Les déchets des locaux sanitaires, de service, techniques et des espaces extérieurs sont enlevés préalablement à toute opération de nettoyage.

12.2 Application et respect du tri sélectif de l'organisme

Dans le cadre du tri sélectif des déchets réalisé par l'utilisateur, le titulaire doit respecter la destination des conteneurs. Le titulaire respecte également les consignes applicables sur chaque site concernant l'évacuation et le recyclage des déchets par catégorie et veille à ne pas mélanger les déchets de catégories différentes. Il appartient au titulaire de s'adapter à la politique de gestion des déchets mise en place au sein de chaque site par l'organisme. Ils seront déposés dans des poubelles disposées par l'organisme dans des lieux désignés et dans le respect des consignes de tri des déchets et des filières appropriées mises en place sur les sites.

Certains sites de l'organisme bénéficient d'un système de tri à la source des déchets générés par les activités de bureau. Les employés trient eux-mêmes leurs déchets, et les évacuent vers les « îlots de tri » mis à leur disposition à chaque étage des bâtiments.

Dans les sites concernés, les personnels du titulaire ne collectent plus que les poubelles des îlots de tri, et celles installées dans les locaux de vie (salles de restauration, cuisines, salles détente), les « salles communes » (salles de réunion et de formation, salles d'activité, halls d'accueil) et les zones extérieures le cas échéant. Les corbeilles des bureaux et les poubelles des sanitaires ne sont plus collectées par le titulaire.

Au fil du déploiement dans les sites de l'organisme de procédures de tri et de traitement des déchets générés par les activités de bureau (îlots de tri), les consignes d'évacuation des déchets seront progressivement modifiées et homogénéisées sur l'ensemble des sites. Le titulaire devra adapter régulièrement ses pratiques de gestion des déchets aux évolutions mises en place par l'organisme. Le titulaire pourra être sollicité pour apporter son expérience et son assistance à la mise en place de ces nouvelles pratiques, et pour concourir à la réussite de ces projets.

12.3 Gestion des bacs conteneurs pour l'enlèvement des déchets

Pour tous les sites de la CAF de l'Oise, le titulaire prend en charge :

- Le déplacement des bacs conteneurs poubelles du lieu de stockage jusqu'au point d'enlèvement sur la voie publique,
- Le rangement des bacs conteneurs poubelles dans leurs lieux de stockages après le ramassage des déchets.

Les modalités de gestion des bacs conteneurs (fréquences de déplacement, dates et horaires de ramassage, lieu de stockage des conteneurs, positionnement des conteneurs pour le ramassage) sont précisées et détaillées au titulaire lors du commencement des prestations.

12.4 Déchets liquides (principalement les eaux résultant des opérations de lavage)

Le titulaire doit, dans la mesure du possible, utiliser les vidoirs (points de vidange et de remplissage) disponibles sur les sites ou, à défaut, uniquement les égouts situés à l'extérieur du bâtiment (interdiction d'utiliser les lave-mains, lavabos ou cuvettes WC des toilettes de l'organisme). Il doit éviter toute obstruction ou dégradation des canalisations d'évacuation et des siphons de sols.

12.5 Déchets des protections féminines / Déchets des containers d'hygiène féminine

Les déchets des protections féminines sont éliminés par le titulaire conformément à la législation en vigueur.

12.6 Collecte et enlèvement des emballages carton

Le titulaire effectue le ramassage des emballages carton vides déposés par les agents de l'organisme dans les circulations, les met en pièces, et les regroupe dans les bacs conteneurs disposés à cet effet.

Les emballages carton contenant des documents éventuellement déposés par les agents de l'organisme dans les circulations ne doivent pas être ramassés par le titulaire, pour éviter l'enlèvement de papier confidentiels. Lorsqu'un tel cas de figure se produit, le personnel du titulaire prévient immédiatement l'organisme.

12.7 Fourniture et mise en place des sacs poubelles

Conformément aux dispositions de l'article 11 du présent CCTP, le titulaire assure la fourniture et la mise en place de sacs poubelles adaptés pour toutes les poubelles concernées. La taille et la couleur des sacs poubelles doivent être en corrélation et adaptées à chaque bac conteneur du site concerné.

12.8 Type de poubelles installées dans les bureaux

Des poubelles ou corbeilles **avec sacs poubelles** sont actuellement installées dans les bureaux de l'ensemble des sites de l'organisme.

12.9 Fourniture et mise en place des sacs poubelles à la charge du titulaire

Le titulaire assure la fourniture de sacs poubelles conformes à la clause environnementale du marché et de tailles adaptées à tous les types de poubelles concernées avec sacs poubelles installées dans les locaux de l'organisme. Niveau de qualité minimum exigé : certifié NF si existant.

ARTICLE 13 - PROCEDURE QUALITE

13.1 Modalités d'évaluation de la qualité : référentiel qualité à la charge du titulaire

La réalisation et la mise en place d'un référentiel qualité, tel que défini ci-dessous, sont à la charge du titulaire.

Les modalités d'évaluation de la qualité prennent la forme d'un référentiel qualité comportant obligatoirement au minimum les éléments suivants, par famille de locaux :

- Le zonage, le plan d'échantillonnage et les modalités de tirage au sort des zones à évaluer ;
- La liste de l'ensemble des éléments d'évaluation constitutifs de la famille de locaux concernée ;
- Pour chaque élément, la définition des critères de contrôle de propreté et d'hygiène ;
- Les seuils d'acceptabilité par critère de contrôle de propreté et d'hygiène ;
- La réalisation de la grille d'évaluation permettant de saisir les résultats d'évaluation et de noter la zone concernée et son seuil d'acceptabilité ;
- La procédure de traitement des non-conformités et les délais de mise en œuvre des actions correctrices (dans tous les cas, ce délai de mise en œuvre des actions correctrices ne pourra pas dépasser 2 jours maximum, à compter de la date à laquelle les non-conformités ont été constatées lors d'un contrôle qualité).

L'application de ce référentiel qualité permet de transcrire la notion subjective de propreté des locaux en une notion objective et mesurable de la qualité portant sur le résultat de la prestation de nettoyage.

Les seuils d'acceptabilité sont définis d'un commun accord, entre l'organisme et le titulaire. L'organisme se réserve la possibilité de demander au titulaire de modifier les seuils d'acceptabilité en cours d'exécution du marché.

Dans tous les cas, les seuils d'acceptabilité minimaux en-deçà desquelles ils ne pourront pas descendre à respecter par le titulaire sont les suivants :

- le seuil d'acceptabilité minimum est de 0,85 (85 %) pour les familles de locaux suivantes définies dans les fréquences de nettoyage minimales figurant à l'annexe 1 du présent CCTP :

Famille de locaux 2 : Bureaux, vestiaires, salles de réunion et de formation, salles d'activité

Famille de locaux 3 : Circulations et assimilées

Famille de locaux 6 : Zones extérieures

- le seuil d'acceptabilité minimum est de 0,90 (90 %) pour les familles de locaux suivantes définies dans les fréquences de nettoyage minimales figurant à l'annexe 1 du présent CCTP :

Famille de locaux 1 : Halls d'accueil du public (allocataires et fournisseurs)

Famille de locaux 4 : Locaux de vie : salles de restauration, cuisines, salles détente

Famille de locaux 5 : Locaux sanitaires

Ce référentiel qualité doit être réalisé par le titulaire dans le délai maximum d'un mois à compter de la date de notification du marché et doit préalablement être soumis à la validation de l'organisme, avant toute utilisation.

Le zonage et les grilles d'évaluation du référentiel qualité, réalisés par le titulaire et validés par l'organisme, sont utilisés pour la réalisation de tous les types de contrôles définis ci-après.

Les grilles d'évaluation doivent être disponibles en permanence sur les sites de l'organisme, afin de pouvoir être accessibles à tout moment par toutes les personnes susceptibles de les utiliser : les représentants de l'organisme et le personnel du titulaire (inspecteur et chef d'équipe).

A cet effet, des grilles d'évaluation vierges doivent être disponibles en permanence dans le cahier de liaison / doléances présent sur site ou accessibles à tout moment par voie dématérialisée à la condition que le chef d'équipe du titulaire puisse y accéder par voie dématérialisée.

13.2 Opérations de contrôles internes du titulaire

13.2.1 Site de Creil de la CAF de l'Oise - Vérification journalière à la charge du titulaire

Un unique site est concerné : le site de Creil.

Pour ce site, le titulaire doit une obligation quotidienne de contrôle de ses prestations. La réalisation de ces contrôles quotidiens fait intégralement partie de la prestation. Tout manquement à cette clause verra immédiatement l'application de pénalités fixées au CCAP.

Le titulaire doit réaliser :

- 1 contrôle quotidien tiré au sort ;
- 1 contrôle hebdomadaire dans une zone choisie et désignée par l'organisme.

Ces contrôles sont obligatoirement réalisés par une personne n'ayant pas fait la prestation. Il peut s'agir du chef d'équipe, ou d'un collègue en l'absence du chef d'équipe.

Pour la réalisation de ces contrôles, le titulaire utilise obligatoirement le zonage, le plan d'échantillonnage, les modalités de tirage au sort des zones à évaluer et les grilles d'évaluation du référentiel qualité réalisé par le titulaire dans les conditions définies ci-dessus.

Les grilles d'évaluation réalisées dans le cadre la vérification journalière doivent être disponibles à tout moment pour consultation par l'organisme en étant annexées au cahier de liaison / doléances présent sur site et sont également transmises par voie dématérialisée à l'organisme suivant une périodicité définie d'un commun accord entre l'organisme et le titulaire.

13.2.2 Autres sites

Pour tous les autres sites, le titulaire devra effectuer le nombre de contrôles internes nécessaires pour identifier et palier les dysfonctionnements afin de garantir le niveau de qualité attendu par l'organisme. La fréquence des contrôles internes doit être suffisante pour assurer sur l'ensemble des sites, le respect de l'obligation de résultat.

13.3 Opérations de contrôles contradictoires programmés et inopinés

Les contrôles qualité sont effectués contradictoirement entre l'organisme ou son représentant et le représentant du titulaire.

Toutefois, un contrôle pourra se dérouler et sera validé sans la présence du titulaire si celui-ci ne s'est pas présenté dans les délais impartis.

Les contrôles qualité utilisent le zonage, le plan d'échantillonnage, les modalités de tirage au sort des zones à évaluer et les grilles d'évaluation du référentiel qualité réalisé par le titulaire dans les conditions définies ci-dessus.

Les différents types de contrôles sont :

- Les contrôles programmés ;
- Les contrôles inopinés.

13.3.1 Les contrôles programmés

Ils ont pour but de vérifier que le niveau de qualité est conforme à celui attendu. Le contrôle programmé peut être mensuel, trimestriel ou semestriel, à la libre appréciation de l'organisme. À tout moment de l'exécution du marché, la fréquence de ces contrôles pourra être modifiée par l'organisme.

Pour le site de Creil de la CAF de l'Oise, les contrôles sont obligatoirement mensuels.

L'organisation de ces contrôles est à la charge du titulaire. Celui-ci doit prendre contact avec l'organisme pour fixer d'un commun accord les dates et heures des contrôles.

Les locaux sont choisis par l'organisme. Le représentant de l'organisme chargé du contrôle a la possibilité de choisir deux locaux supplémentaires.

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

L'absence du titulaire n'est pas un motif de report ou d'annulation du contrôle dans la mesure où la date et l'heure dudit contrôle ont été convenues préalablement avec le titulaire. En l'absence du titulaire, les résultats du contrôle lui sont transmis.

Dans tous les cas, les opérations de vérification ont lieu après l'intervention du personnel de nettoyage. Ces contrôles doivent constituer l'occasion d'un dialogue à propos de la qualité de la prestation effectuée et de son amélioration.

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

13.3.2 Les contrôles inopinés

Ils ont pour but de sanctionner une situation de non-conformité par rapport à la qualité attendue par l'organisme et celle réellement effectuée par le titulaire. Ils ont notamment pour objet de réagir à une dégradation manifeste de la qualité des prestations ne correspondant pas à l'obligation de résultat. Ce type de contrôle peut être déclenché après un examen visuel ou encore à la suite d'un contrôle programmé ayant déjà relevé un objectif non atteint.

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

La date, l'heure et les zones contrôlées sont choisies par l'organisme. Le titulaire sera prévenu deux heures avant le contrôle par tout moyen.

Le titulaire a l'obligation d'établir et de fournir à l'organisme le calendrier de suivi de ses opérations de nettoyage. Faute de quoi, l'organisme pourra effectuer un contrôle dans tous les locaux, au bâtiment et à l'heure de son choix (en dehors des heures d'occupation des locaux).

Le résultat du contrôle inopiné traduisant une situation très dégradée est transmis au titulaire pour déclenchement d'actions correctrices immédiates. Sans préjudice de l'application des pénalités, des contrôles contradictoires doivent être programmés indépendamment de la fréquence minimale contractuelle, jusqu'au constat d'une situation conforme.

13.4 Outils de suivi des prestations à mettre en place par le titulaire

13.4.1 Cahier de liaison / doléances

Un cahier de liaison / doléances est mis en place sur chaque site par le titulaire. Ce cahier permet de tenir compte du degré de satisfaction des usagers et a pour fonction de consigner chaque jour les observations de l'organisme et du titulaire. C'est un outil de communication privilégié pour et entre les parties.

Il doit être consulté quotidiennement par le personnel du titulaire (chef d'équipe ou agent de nettoyage du site). Les remarques / doléances inscrites sur le cahier peuvent être le point de départ d'une opération de vérification.

Les remarques / doléances renseignées par l'organisme doivent être satisfaites dans le délai de 24 heures sous peine des pénalités prévues au CCAP. Chaque doléance notée par l'organisme fera l'objet d'une vérification de l'action corrective mise en place. Pour chaque doléance notée par l'organisme, le titulaire note les actions curatives mises en place pour remédier aux dysfonctionnements.

Si les remarques / doléances ne peuvent pas être satisfaites par le titulaire dans un délai de 24 heures pour des raisons motivées, le titulaire doit inscrire sur le cahier toutes les raisons justifiant le dépassement du délai.

13.4.2 Site de Creil de la CAF de l'Oise - Tableau synthétique mensuel de suivi et d'attestation des services faits

Un unique site est concerné : le site de Creil de la CAF de l'Oise.

Pour ce site, le titulaire doit la fourniture mensuelle à l'organisme d'un tableau synthétique mensuel de suivi et d'attestation des services faits. Le modèle de tableau à réaliser par le titulaire est annexé au présent CCTP.

Ce document doit être établi par le titulaire et transmis à l'organisme au plus tard à la date à laquelle l'organisme réceptionne la facture correspondante. Le délai de paiement des factures du site de Creil de la CAF de l'Oise n'étant pas accompagnée de ce document sera automatiquement suspendu.

Toute non-conformité constatée sur ce document fera l'objet d'une pénalité prévue au CCAP.

13.4.3 Fourniture des matériels d'évaluation

Les matériels de mesure et d'évaluation nécessaires à la vérification des résultats de prestations ne seront utilisés qu'en cas de litige au moment de l'évaluation et sont fournis par le titulaire.

13.5 Réunions de suivi

Des réunions périodiques de suivi sont mises en place à l'initiative de l'organisme ou du titulaire.

Les réunions ont pour objet :

- D'établir le bilan de la période écoulée au vu des doléances des usagers et de la réalisation des prestations ;
- De rechercher des solutions d'améliorations de l'organisation du travail et de la qualité ;
- De faire le point sur les effectifs du titulaire (présence, remplacement etc.) ;
- D'établir le bilan des plans de progrès mis en œuvre le cas échéant ;
- De mettre à jour sur proposition justifiée du titulaire le calendrier de suivi des prestations autres que quotidiennes.

Ces réunions mettent en présence l'organisme, l'inspecteur et éventuellement le responsable du titulaire si requis.

13.6 Plan de progrès

Dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue liée à son obligation de résultat, le titulaire peut proposer à l'organisme des actions de progrès permettant des gains de qualité et d'efficience des prestations.

Le plan de progrès proposé par le titulaire doit être validé par l'organisme concerné préalablement à toute mise en œuvre sur les sites de l'organisme.

Si les conditions sont réunies, la mise en œuvre du plan de progrès validé par l'organisme donne lieu à l'application d'une clause de réexamen prévue au CCAP.

ARTICLE 14 - MODALITES D'EXÉCUTION

14.1 Calendrier de suivi des prestations autres que quotidiennes

Le calendrier de suivi des prestations autres que quotidiennes, établi par le titulaire dans le cadre des prestations d'initialisation / démarrage du marché, doit être mis à jour périodiquement suivant l'expérience acquise sur le site et le degré de satisfaction des usagers. Toute mise à jour ou modification du calendrier de suivi des prestations doit être communiquée à l'organisme par le titulaire.

14.2 Electricité et eau courante

Les fournitures d'énergie électrique et d'eau nécessaires à l'exécution proprement dite des prestations sont assurées gratuitement par l'organisme.

Le titulaire doit éviter tout éclairage superflu. En particulier, il veille à ce que l'éclairage d'un local soit strictement limité au temps nécessaire à l'exécution des prestations dans ce local, l'éclairage général d'un ensemble de locaux étant proscrit.

Le titulaire doit également prendre toutes dispositions pour ne pas laisser couler l'eau inutilement.

14.3 Outillage

Le titulaire fournit à son personnel, et sous sa seule responsabilité, l'outillage nécessaire courant ou spécialisé.

L'outillage devra être en bon état de marche et répondre aux normes de sécurité lors de la date de prise d'effet du présent marché.

Le titulaire veille à ce que son personnel n'utilise pas l'outillage et les matériels appartenant à l'organisme qui ne sont pas mis normalement à sa disposition dans le cadre du marché.

Si de l'outillage et des matériels appartenant à l'organisme étaient prêtés au titulaire, celui-ci les mettrait en œuvre sous sa propre responsabilité.

Les matériels et outillages propriétés du titulaire doivent être récupérés par le titulaire à l'issue du marché.

14.4 Cadre d'intervention

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

Les horaires effectifs, espace par espace, sont définis en relation avec l'organisme.

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

14.5 Encadrement

Le titulaire met en œuvre le dispositif d'encadrement sur lequel il s'est engagé dans le Cadre de réponse technique du marché.

Il est précisé que le personnel du titulaire est sous le contrôle et la responsabilité de l'encadrement du titulaire.

14.5.1 Responsable

Conformément aux dispositions de l'article 1.4 du CCAP le marché est placé sous la conduite d'un responsable qui est l'interlocuteur direct auprès de l'organisme.

Il est présent sur le site sur convocation de l'organisme ou de son représentant et a un pouvoir de décision suffisant pour engager la responsabilité du titulaire. Il participe aux réunions de suivi avec le représentant de l'organisme.

Le responsable est assisté par un inspecteur nommément désigné chargé du suivi des différents chantiers. Il doit être présent sur convocation de l'organisme et participe aux réunions de suivi.

14.5.2 Inspecteur

L'inspecteur est responsable :

- De la mise en application des méthodes préconisées par le titulaire ;
- Du contrôle de la qualité des prestations ;
- De la vérification de la prise en compte des doléances des usagers ;
- De la sécurité du personnel et des biens.

14.5.3 Traçabilité des passages de l'équipe encadrante (responsable et inspecteur)

Pour permettre à l'organisme acheteur de suivre et de contrôler la qualité du dispositif d'encadrement mis en œuvre par le titulaire, l'équipe encadrante (responsable et inspecteur) s'engage à inscrire ses jours et heures de passage sur les sites de l'organisme acheteur au minimum sur le cahier de liaison et met en place un système de traçabilité permettant de suivre et prouver l'exécution des passages de l'équipe encadrante sur les sites et le mettre à disposition de l'organisme. Pour le site de Creil, le suivi de cette prestation est notamment réalisé chaque mois dans le tableau synthétique mensuel de suivi et d'attestation des services faits défini à l'article 13 du présent CCTP.

14.5.4 Contremaître ou chef d'équipe

Un contremaître ou chef d'équipe est chargé :

- De l'organisation du travail ;
- De la préparation et du suivi des prestations quotidiennes ;
- De la prise en compte des doléances des usagers ;
- De la discipline du chantier et du personnel ;
- De la formation du personnel à l'obligation de résultats.

14.6 Personnel sur site

La liste nominative du personnel intervenant, établie par le titulaire dans le cadre des prestations d'initialisation / démarrage du marché, doit être tenue à jour tout au long de l'exécution du marché au plus tard le 1er jour ouvré suivant le fait générateur du changement.

La liste nominative du personnel doit préciser les qualifications et habilitations des agents ainsi que la localisation du personnel par étage et par bâtiment pour les sites concernés

Le titulaire est responsable de la qualification et du choix de sa main-d'œuvre. La qualification de tout le personnel intervenant sur le site doit pouvoir être vérifiée par l'organisme.

Le personnel d'intervention du titulaire est soumis :

- Aux dispositions générales prévues par la législation du travail ;
- Aux règles qui sont appliquées au personnel extérieur intervenant sur les sites.

La cohérence des fiches de poste des agents, établies par le titulaire dans le cadre des prestations d'initialisation / démarrage du marché, doit pouvoir être vérifiée à tout moment par l'organisme. Le titulaire s'engage à les maintenir en permanence à jour.

L'organisme se réserve le droit à tout moment et sans avoir à s'en justifier de demander le remplacement de tout membre du personnel du titulaire ou même de lui refuser l'accès des lieux en tout ou partie.

Les moyens humains (volume horaire du personnel et composition des effectifs) sur lesquels s'est engagé le titulaire dans le Cadre de réponse technique du marché sont contractuels. Ces éléments constituent les moyens minimaux à mettre en œuvre et ne sont pas limitatifs conformément à l'obligation de résultat définie à l'article 6 du présent CCTP.

Le personnel d'intervention du titulaire doit disposer de toutes les habilitations exigées par la réglementation pour la réalisation des prestations (habilitation électrique par exemple).

Le titulaire mettra en place un plan de formation spécifique pour l'ensemble de son personnel. La formation concernera la base des techniques de nettoyage et des caractéristiques des produits de nettoyage qu'ils seront amenés à utiliser ainsi que les instructions nécessaires en matière de sécurité, d'hygiène et d'environnement.

L'ensemble du personnel de remplacement aura obligatoirement reçu une formation de base.

Toute absence et tout remplacement, même de courte durée, devront être impérativement signalés soit avant le départ de l'agent dans l'hypothèse de congés programmés ou le jour même en cas de maladie ou d'absences imprévues.

ARTICLE 15 - PRISE EN CHARGE ET CONSIGNES DE SECURITE

15.1 Prise en charge / remise du matériel

15.1.1 Prise en charge

Le titulaire déclare parfaitement connaître la constitution des locaux et la consistance des matériels et équipements dont il assure le nettoyage, ainsi que les règles de sécurité et règlements applicables en pareille matière.

Durant la période de réalisation des prestations d'initialisation / démarrage du marché, le titulaire peut présenter ses observations sur l'état des installations qui lui sont confiées. Passée cette période, seules les réserves inscrites sur le tableau synthétique de suivi des prestations d'initialisation / démarrage du marché sont prises en compte.

Le tableau synthétique de suivi des prestations d'initialisation / démarrage du marché établi par le titulaire et transmis à l'organisme à l'issue des prestations d'initialisation / démarrage du marché vaut procès-verbal de l'état des lieux et des matériels ou équipements pris en charge.

Le titulaire s'engage à laisser, en fin d'exécution du marché, les matériels et locaux en état normal de propreté et d'hygiène.

15.1.2 Matériels et objets confiés au titulaire

Le titulaire est responsable de la conservation, de l'entretien et de l'emploi, de tout matériel et objet qui lui est confié, dès que ce matériel et objet est entré effectivement en sa possession. Il ne peut en disposer qu'aux fins prévues par le marché.

Si le titulaire ne peut restituer un matériel ou objet, pour quelque motif que ce soit, l'organisme décide, après s'être informé de ses possibilités, de la mesure de réparation à appliquer : remplacement ou remise en état.

L'organisme dotera le titulaire de clés / badges, en quantité suffisante, permettant l'accès aux locaux intéressés par les prestations.

En cas de perte ou de vol, le titulaire avisera aussitôt l'organisme des exemplaires manquants, ceux-ci seront remplacés et donnent lieu à l'application des réfections prévues à l'article 10.1 du CCAP.

En fin de marché, le titulaire sera tenu de remettre à l'organisme les clés / badges confiés initialement.

15.2 Locaux mis à la disposition du titulaire – Acheminement, livraison et stockage du matériel, des produits d'entretien et des consommables sanitaires

15.2.1 Locaux mis à la disposition du titulaire

Un accord concernant la fourniture et l'utilisation d'un local mis à la disposition du personnel du titulaire conformément à la réglementation du travail en vigueur sera établi entre l'organisme et le titulaire à la notification du marché.

Les locaux mis à la disposition du titulaire ne peuvent être utilisés que pour l'exécution de ce marché. Ils serviront à entreposer le matériel, les produits d'entretien et le cas échéant les consommables sanitaires. Ils pourront également servir de vestiaires pour le personnel du titulaire.

L'organisme se réserve le droit d'accès à ces locaux.

Le titulaire maintient les locaux mis à sa disposition en parfait état de propreté et d'hygiène.

En cas de dégradation, du fait des agents du titulaire, toute remise en état sera à la charge du titulaire.

Les locaux mis à disposition doivent systématiquement être fermés à clés par le titulaire. L'organisme ne peut être tenu pour responsable des éventuels vols commis dans ces locaux.

L'organisme se réserve également la possibilité de les échanger contre d'autres locaux sous réserve d'en proposer d'autres qui satisfont aux exigences réglementaires.

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

Le titulaire peut, s'il le juge utile, proposer à l'organisme l'adjonction à ses frais de tout aménagement complémentaire. Les projets correspondants doivent recevoir l'accord écrit de l'organisme sur le descriptif des aménagements avant tout commencement d'exécution.

15.2.2 Acheminement et livraison du matériel, des produits d'entretien et des consommables sanitaires dans les locaux mis à disposition

L'acheminement du matériel, des produits d'entretien et des consommables sanitaires nécessaires à l'exécution des prestations doit être effectué selon les itinéraires et les horaires autorisés par l'organisme. Les engins de manutention utilisés doivent être munis de bandages caoutchoutés ou de pneumatiques. Le poids des engins doit être compatible avec la résistance des sols, planchers, terrasses etc.

Les prestations d'acheminement et de livraison des produits d'entretien et le cas échéant des consommables sanitaires sur site dans les locaux mis à disposition sont à la charge exclusive du titulaire.

En aucun cas, l'organisme ne participera aux livraisons. Le titulaire doit être présent à toutes les livraisons et sera responsable de tout dommage engendré lors de ces livraisons. L'organisme refusera toutes les livraisons réalisées sur le site concerné hors présence du titulaire.

15.2.3 Stockage du matériel, des produits d'entretien et des consommables sanitaires dans les locaux mis à disposition

Le stockage des produits d'entretien et le cas échéant des consommables sanitaires dans les locaux prévus à cet effet est limité aux quantités requises pour éviter toute rupture d'approvisionnement.

Le titulaire veille à planifier l'approvisionnement des produits d'entretien et consommables sanitaires afin d'éviter toute rupture. Le prestataire s'assurera d'avoir en permanence sur site le stock nécessaire, aucune rupture d'approvisionnement ne sera tolérée, sous peine de pénalités prévues au CCAP.

Toute précaution doit être prise pour que les produits ne laissent aucune trace sur le sol ou les murs. Le stockage en vrac de produits pulvérulents est interdit.

Aucun matériel ou produit ne doit être abandonné en dehors des emplacements autorisés ou laissés sans rangement après chaque intervention, sous peine de leur évacuation sans préavis par l'organisme et aux frais du titulaire.

15.3 Hygiène et sécurité

15.3.1 Règles de sécurité

- Matériels :

Les matériels, appartenant au titulaire ou mis à sa disposition par l'organisme, doivent être tenus en bon état de marche et seront régulièrement contrôlés ; ils devront rester ou être rendus conformes aux règles de sécurité en vigueur. L'organisme se réserve le droit d'interdire les matériels dont l'utilisation est susceptible de provoquer des dégradations.

Tout dommage causé aux installations et équipements par le matériel du titulaire sera mis à la charge du titulaire.

- Biens :

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

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

Il est rigoureusement interdit au personnel du titulaire de manipuler, pour quelque raison que ce soit, les appareils et matériels se trouvant dans les locaux.

Les portes seront fermées et les lampes doivent être éteintes dès achèvement des prestations.

- Personnel :

Le titulaire instruit son personnel sur les règles de sécurité du travail, tant générales que particulières.

Le titulaire veille à faire observer, par son personnel, les règles de sécurité du travail, notamment en ce qui concerne le travail en hauteur, l'encombrement des passages, les zones interdites, l'utilisation des prises de courant destinées au raccordement des machines de nettoyage, l'interdiction de vider les cendriers dans les corbeilles à papier, l'emploi de serpillières et de tout objet humide à proximité des conducteurs ou des prises de courant et l'obligation de maintenir fermées les corbeilles à papier munies de couvercles.

- Discipline :

Le titulaire s'engage à faire respecter auprès de son personnel les règlements intérieurs et de sécurité propres aux différents sites.

Il sera notamment interdit au personnel du titulaire :

- D'utiliser le téléphone sans autorisation de l'organisme ou de son représentant ;
- D'utiliser les matériels et équipements que renferment les locaux de l'organisme ;
- De prendre des repas ou casse-croûte à l'intérieur des locaux ;
- D'introduire ou de consommer des boissons alcoolisées dans les locaux, aussi bien que d'y pénétrer en état d'ivresse ;
- De provoquer du désordre, d'une façon quelconque, sur les lieux du travail et leurs dépendances ;
- De tenir des réunions dans l'enceinte des locaux ;
- De manquer de respect aux usagers ;
- De se faire aider, dans l'exécution de son travail, par une personne étrangère à l'entreprise ;
- De pénétrer sur le site sans badge ;
- De distribuer des brochures, tracts ou journaux ;
- De travailler sans la tenue déterminée par le titulaire ;
- De fumer.

15.3.2 Plan de prévention

Les prescriptions relatives à l'hygiène et à la sécurité sont appliquées conformément à la réglementation en vigueur.

Le plan de prévention est établi par le titulaire dans le cadre des prestations d'initialisation / démarrage du marché et renseigne de façon précise et détaillée :

- Les mesures prévues pour intégrer la sécurité à l'égard des principaux risques courus par le personnel tant dans les modes opératoires lors de leur définition que dans les différentes phases d'exécution des travaux. Il explicite en particulier les moyens de prévention concernant, d'une part, les chutes de personnel et de matériaux, et d'autre part, les circulations verticales et horizontales d'engins ;
- Les mesures concourant à une bonne hygiène de travail.

Le titulaire doit se conformer parfaitement à l'ensemble des dispositions prévues par le code du travail et par la réglementation en vigueur, l'application desdites dispositions relevant totalement de la responsabilité du titulaire.

Le plan de prévention est mis à jour par le titulaire selon la périodicité prévue par la réglementation en vigueur.

Le titulaire s'engage aussi à faire respecter par son personnel le règlement intérieur du site. Son non-respect engage sa responsabilité.

A cet effet, le titulaire informe son personnel qu'il doit prendre connaissance des consignes particulières des sites auprès de l'organisme.

15.3.3 Visites médicales

Le titulaire doit obligatoirement soumettre à une visite médicale d'embauche tout nouvel agent, avant sa prise de fonction, ou au plus tard avant la fin de la période d'essai.

Il soumet, par ailleurs, son personnel aux examens médicaux périodiques prévus par la législation en vigueur.

Les dates de ces examens, l'identité des agents et la conclusion du médecin du travail sur leur aptitude physique sont consignées par le titulaire sur un registre spécial.

15.3.4 Vêtements de travail

Le titulaire dote le personnel d'exécution d'un vêtement de travail, éventuellement de protection.

En outre, tout le personnel du titulaire intervenant sur les sites, y compris le personnel d'encadrement, doit porter en permanence un insigne spécifique de son entreprise. Aucun agent ne sera admis s'il n'est pas revêtu de son vêtement de travail, s'il est démuné de son insigne ou s'il présente une tenue négligée.

15.4 Signalisation des travaux / balisage approprié

Chaque fois que cela sera nécessaire, le titulaire devra, à ses frais et, après approbation par l'organisme, placer les barrages ou déviations, poser les écriteaux et prendre toutes les dispositions pour assurer la signalisation et prévenir les divers usagers et le personnel de l'organisme de la présence de zones interdites.

En cas de carence du titulaire ou en cas de danger, l'organisme se réserve le droit de prendre toute mesure utile aux frais du titulaire, et sans mise en demeure préalable, sans que cette action puisse dégager la responsabilité du titulaire en cas d'accident.

ARTICLE 16 - TRAVAIL EN JOURNEE

En accord avec l'organisme et pour certains sites, le titulaire peut favoriser et faire progresser le travail en journée de façon à améliorer les conditions de travail et de vie des agents de nettoyage.

Pour chaque organisme membre du groupement qui le souhaite expressément et sur simple demande, le titulaire pourra être sollicité pour apporter son expérience et son assistance à la mise en place d'une organisation de travail en journée.

L'organisation de travail en journée proposée par le titulaire doit être validée par l'organisme concerné préalablement à toute mise en œuvre.

ARTICLE 17 - CONSIGNES PARTICULIERES ET OBLIGATIONS

Lors de l'entretien des sols, il convient d'apporter une attention particulière à ne pas débrancher ou détériorer les prises téléphoniques ou informatiques (prendre garde aux fils et câbles qui se trouvent à même le sol).

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

Consignes particulières relatives aux matériels et équipements informatiques :

Les claviers et écrans d'ordinateur ne seront pas nettoyés par le prestataire.

Il ne faut pas utiliser, pour le branchement des appareils, les prises informatiques (prises munies d'une étiquette le précisant ou d'un protecteur en plastique rouge). L'alimentation des appareils informatiques restés sous tension ne doit pas être coupée.

En raison de la fragilité du matériel entreposé et de la nature de sol (planchers techniques par exemple), le titulaire doit apporter un soin particulier au nettoyage des salles serveurs informatiques présentes le cas échéant dans les différents sites de l'organisme.

Le titulaire doit systématiquement demander l'autorisation à l'organisme, avant toute intervention dans les salles serveurs informatiques.

ARTICLE 18 - PRESTATIONS PONCTUELLES - LIVRABLES A PRODUIRE PAR LE TITULAIRE ET DELAI D'EXECUTION

Le délai d'exécution des prestations exceptionnelles ponctuelles à la demande commandées est défini d'un commun accord entre le titulaire et l'organisme et est renseigné sur chaque bon de commande émis. Le délai d'exécution des prestations commandées au titulaire ne doit pas dépasser 15 jours ouvrés maximum, à compter du lendemain du jour de réception du bon de commande par le titulaire.

Lors de la réalisation de chaque prestation exceptionnelle ponctuelle à la demande ayant fait l'objet d'un bon de commande émis par l'organisme, le titulaire doit :

- A chaque intervention, le personnel d'intervention du titulaire signe et complète :
 - Le carnet de présence disponible sur chaque site de l'organisme ;
 - Le registre de sécurité présent sur chaque site de l'organisme.
- Après chaque intervention, le titulaire établit et remet à l'organisme un bon d'intervention mentionnant a minima :
 - La date d'intervention ;
 - Le n° du bon de commande correspondant ;
 - Le site objet de l'intervention ;
 - La description des prestations réalisées ;
 - La durée d'intervention ;
 - Le(s) intervenant(s).