



MARCHE PUBLIC DE PRESTATION DE SERVICES

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES COMMUN AUX 4 LOTS

Le pouvoir adjudicateur : Caisse d'Allocations Familiales de Meurthe-et-Moselle

MP 2025-07

***Prestations de nettoyage des locaux et de la vitrerie de l'ensemble des sites de la caisse d'Allocations Familiales de Meurthe-et-Moselle
(Siège et sites extérieurs)***

(4 lots dont 3 réservés)

Marché passé en appel d'offres en application de l'article L.2124-2 du Code de la commande publique

LES CANDIDATURES ET LES OFFRES DEVRONT OBLIGATOIREMENT ÊTRE DEPOSEES ELECTRONIQUEMENT

Les lots 2,3 et 4 sont réservés à une entreprise adaptée ou à un ESAT, ou à toute autre structure équivalente ou à des structures d'insertion par l'activité économique ou à des structures équivalentes

Table des matières

1 - DEFINITION DES OUVRAGES	3
1.1 - Surfaces et adresses des locaux	3
1.2 - Vitreries des sites concernés	3
2 - DESCRIPTION DES PRESTATIONS DE NETTOYAGE DES LOCAUX	3
3 - PRESTATIONS DE NETTOYAGE DE LA VITRERIE	3
4 - MODALITES D'EXECUTION PARTICULIERES	4
4.1. Nettoyage général des bâtiments	4
4.2. Horaires d'intervention et organisation du travail	6
4.3. Démarche de développement durable	6
4.4. Enlèvement des déchets	7
4.5. Papiers	7
4.6. Déchets ménagers	7
4.7. Les bio-déchets	7
4.8. Le verre	8
4.9. Fourniture des matériels et produits d'entretien	8
4.10. Eau et électricité	9
4.11. Balayage des mégots sur le parvis de l'accueil du Siège de la Caf	9
5- ETENDUE DES PRESTATIONS	10
5.1 - Les prestations réalisées dans le cadre du forfait	10
5.2 -Les prestations hors forfait - Bons de commande	10
6 - MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS PAR LE PERSONNEL	10
6.1 - Personnel/Reprise du personnel/Effectifs et temps d'intervention	11
6.2 - Personnels du Titulaire	11
6.3 - Prise en charge/Remise du matériel	13
7- CONTENU DES PRESTATIONS CONFORMEMENT AUX OBLIGATIONS DE MOYENS ET RESULTATS ATTENDUES	14
7.1-Nettoyage général des immeubles	14
7.2-Les perceptions du nettoyage	14
8- HYGIENE ET SECURITE	15
8.1-Principes généraux	15
8.2-Matériels et produits	15
8.3 - Biens	16
8.4 - Personnes	16
8.5 - Discipline	16
8.6 - Plan de prévention	17
8.7 -Visites médicales	17
8.8 -Vêtements de travail	17
8.9 - Signalisation des travaux	18
9 - SYSTEMES DE SECURITE DES BÂTIMENTS	18
10 - RESPONSABILITE ET OBLIGATIONS DU TITULAIRE	18
10.1 - Responsabilité	18
10.2 - Responsabilité en matière de sécurité	18
10.3-Continuité de service en cas d'arrêt de travail et plan de continuité d'activités	19
11 - LISTE DES ANNEXES	19

Une réunion de coordination aura lieu avant le démarrage des prestations en présence des Prestataires retenus, du Responsable du Pôle RSE et de la Cellule Marchés afin de déterminer l'organisation souhaitée pour l'exécution des prestations à réaliser (se référer à l'article 1.4.4 du C.C.A.P.).

1 - DEFINITION DES OUVRAGES

1.1 - Surfaces et adresses des locaux

Le détail des surfaces des locaux à prendre en charge et la liste des adresses des sites concernés sont indiqués dans les annexes n°1 et n°3 du présent C.C.T.P.

Les surfaces des locaux sont distinguées par étage et par type de revêtements de sols.

Les surfaces sont données à **titre indicatif et n'ont donc pas une valeur contractuelle**. Aussi, le Titulaire est réputé avoir vérifié ces données avant d'avoir établi son offre.

Les plans des immeubles figurent dans le dossier de consultation des entreprises.

1.2 - Vitreries des sites concernés

Le détail des surfaces vitrées est indiqué à l'annexe 4 du présent C.C.T.P.

Les surfaces sont données à **titre indicatif et n'ont donc pas une valeur contractuelle**. Aussi, le Titulaire est réputé avoir vérifié ces données avant d'avoir établi son offre.

2 – DESCRIPTION DES PRESTATIONS DE NETTOYAGE DES LOCAUX

L'ensemble des prestations attendues et leur fréquence de réalisation pour chaque bâtiment figure en annexe n°5 du C.C.T.P.

REMARQUE :

- Il appartient au(x) Prestataire(s) de définir un planning annuel d'intervention avec chaque responsable de site (+ copie au Responsable du Pôle RSE et à la Référente Contrats et Marchés) : engagés sur les dates, tout manquement dans la planification des prestations donnera lieu à pénalité.

3 – PRESTATIONS DE NETTOYAGE DE LA VITRERIE

L'ensemble des prestations attendues et leur fréquence de réalisation pour chaque bâtiment figure en annexe n°5 du C.C.T.P.

Le Titulaire du marché assurera la fourniture et la mise en œuvre des moyens en personnel et matériels pour nettoyer l'ensemble de la vitrerie donnant sur l'extérieur.

Le nettoyage consiste à apporter la transparence et l'absence de traces tant sur la vitrerie que sur son encadrement, les produits d'entretien sont à la charge du Titulaire.

La prestation pour les vitreries intérieures et extérieures se décompose comme suit :

- Fenêtres,
- Vasistas,
- Portes vitrées donnant sur l'extérieur (y compris les accès principaux),
- Portes vitrées intérieures,
- Baies vitrées intérieures et extérieures,
- Hublots, verrières et cloisons (siège).

TRES IMPORTANT : En ce qui concerne la réalisation pratique de cette prestation, le Titulaire du marché a pour obligation de signaler au Responsable du Pôle RSE et aux Délégués Territoriaux les dates prévues d'intervention par courriel, au minimum 5 jours ouvrés avant l'intervention.

Concernant certaines fenêtres des Délégations Territoriales, le Titulaire pourra recourir à la perche pour exécuter le nettoyage, puisqu'il n'existe aucun système d'accrochage de nacelle aux terrasses des bâtiments.

Des pénalités pourront être appliquées en cas de non-respect des périodes d'intervention.

Qualité attendue :

- La prestation de nettoyage de la vitrerie inclut le nettoyage de l'encadrement des fenêtres (pénalités applicables en cas de non-respect).
- Par ailleurs, après réalisation de la prestation, une absence totale de traces et coulures doit être constatée, non seulement sur la partie vitrée mais également sur les encadrements.

Attestation de service fait

- Le Prestataire fera signer une attestation de service fait à chaque responsable de site **(le justificatif sera obligatoirement joint à la demande de paiement correspondante : en cas de non-transmission, la facture est bloquée).**

Contrôle de la qualité

- Après réalisation de la prestation, l'organisme effectuera un contrôle aléatoire de la bonne qualité de la prestation.

REMARQUE :

- Il appartient au Prestataire de définir un planning annuel d'intervention avec chaque responsable de site (+ copie au Responsable du pôle RSE et à la Référente Contrats et Marchés) : engagés sur les dates, tout manquement dans la planification des prestations donnera lieu à pénalité

4 – MODALITES D'EXECUTION PARTICULIERES

4.1. Nettoyage général des bâtiments

Le choix de la méthode d'exécution doit être fonction de la nature des salissures et de l'état des revêtements et du degré d'encombrement. Pour les surfaces importantes, le prestataire pourra utiliser une auto-laveuse (fourniture à sa charge).

Le contrat est conclu avec obligations de résultats.

Il appartient au Titulaire d'assurer quotidiennement le soir, et en journée sur le seul site du siège, l'ensemble des tâches nécessaires au maintien de l'hygiène et de la propreté, ainsi que l'obtention des niveaux de qualité requis par l'Organisme définis à l'annexe 3 au CCAP.

Les prestations seront exécutées en tenant compte de la nature et de la fréquentation des locaux. Les horaires d'intervention par site sont indiqués en annexe 2 du CCTP. Pour le siège des précisions sur la répartition des interventions figurent au point 4.1.1 du présent CCTP.

Les fréquences de nettoyage minimales pour obtenir la qualité requise sont reprises dans l'annexe 5 du CCTP. Ces fréquences de travaux sont données à titre indicatif, elles ne sont pas contractuelles.

4.1.1 Déroulement de la prestation quotidienne au Siège de la Caf

Prestation en journée

Il est précisé qu'une présence continue en journée (12h00 – 17h00) d'une personne est exigée sur le site du siège de l'organisme. L'agent de propreté dispose un téléphone portable mis à disposition par le Titulaire pour être joint en cas de besoin par les représentants de l'Organisme en cas d'urgence.

Durant cette prestation, le titulaire assure les tâches suivantes :

- Entre 12h et 13h30
 - Approvisionnement en consommables des différents distributeurs
 - Contrôle visuel de l'état de propreté des sanitaires
- Entre 13h30 et 17h, par ordre de priorité
 - Traitement des incidents constatés lors du contrôle visuel des sanitaires (ou éventuelle urgence)
 - Nettoyage des douches (à partir de 14h15), un jour sur deux, **en alternance** avec le nettoyage des tables de cantine
 - Nettoyage des micro-ondes dans l'espace de restauration
 - Nettoyage du local de restauration, y compris la pièce contenant un évier
 - Nettoyage de l'escalier de l'espace de restauration
 - Dès 16h30
 - Nettoyage des circulations, escaliers et sanitaires de l'Accueil du Siège (qui se trouve sur 2 étages)

Prestation en fin de journée

La prestation est réalisée en fin de journée de 17h00 à 19h30 par une équipe d'agents de propreté.

Les tâches assurées durant cette intervention sont :

- Le nettoyage des bureaux et salles de réunion selon planning d'intervention prévu (Annexe 5 du CCTP)
- Le nettoyage des sanitaires du personnel (à compter de 17h30)
- Le nettoyage des circulations, ascenseurs et escaliers
- Le vidage des collecteurs de déchets

Toute tâche nécessaire à l'obtention de l'objectif de résultat est à intégrer dans le prix annuel de la prestation.

4.1.2. Aspiration des sols et lavage désinfectant des sols

- Conformément à l'annexe n° 5 du présent CCTP, le lavage désinfectant des escaliers, de l'accueil, des circulations et des sanitaires doit être réalisé quotidiennement pour le siège (hors bâtiment D) et sur chaque jour d'intervention pour les autres sites.
- Une alternance hebdomadaire devra être réalisée entre le lavage désinfectant de tous les sols des locaux et l'aspiration de l'ensemble des sols pour les autres locaux (hors bâtiment D du siège) .

Par ailleurs, le lavage et l'aspiration de l'ensemble des locaux confondus devra être réalisé en fin de journée dès 17h00 (à l'exception de l'accueil du siège, **démarrage dès 16h30).**

4.1.3. Nettoyage des sanitaires

- Une attention doit être portée à l'entretien des locaux sanitaires, lieux de forte prolifération bactérienne. Le détartrage mensuel des sanitaires doit être réalisé avec un produit acide puissant, aboutissant à des surfaces exemptes de toute trace de tartre,
- Une chiffonnette d'une couleur spécifique, réservée aux locaux sanitaires, imprégnée de solution détergente désinfectante est utilisée par local selon le principe du "plus propre vers le plus sale",
- L'essuyage humide des appareils sanitaires, robinetterie, miroirs, plinthes, tuyauteries, portes et huisseries est effectué de façon à éviter toute dissémination bactérienne,

- Les surfaces vitrées, les miroirs doivent être sans trace après prestation.

Par ailleurs, le nettoyage et la désinfection des sanitaires et autres équipements et accessoires sanitaires ou rattachés aux sanitaires devra être réalisé en fin de journée dès 16h30.

Toutefois, un traitement des urgences devra être réalisé quotidiennement entre 13h30 et 17h00 si besoin après contrôle visuel (entre 12h00 et 13h30).

4.2. Horaires d'intervention et organisation du travail

Les horaires habituels de fonctionnement des Services de la Caf de Meurthe-et-Moselle sont pour l'ensemble des sites définis à l'annexe n°2 du C.C.T.P. (**jours fériés exclus**).

Les plages d'intervention définies par l'Organisme sont des bornes qui s'imposent : aucun agent ne pourra pénétrer dans les locaux avant les horaires définis ci-dessus.

Une légère adaptation des horaires, espace par espace, peut éventuellement être demandée ou accordée par chaque Délégué Territorial, après consultation de Mr. Kévin ROTA, Responsable du Pôle RSE. Le Titulaire devra impérativement communiquer à ceux-ci, l'horaire convenu, qui deviendra l'horaire contractuel spécifique de début d'intervention du site concerné (les nouveaux horaires feront l'objet d'un avenant au marché). L'information est également transmise à Mr. Kévin ROTA, responsable du Pôle RSE (kevin.rota@caf54.caf.fr) ainsi qu'à la Cellule Marchés (marches@caf54.caf.fr).

Bien que cette adaptation ne change par les conditions financières et administratives du contrat, les nouvelles conditions d'intervention seront actées par voie d'avenant.

Les interventions quotidiennes seront réalisées chaque jour ouvré, soit du lundi au vendredi hors jours fériés.

Le Titulaire devra communiquer à Mr. Kévin ROTA, responsable du Pôle RSE (kevin.rota@caf54.caf.fr) ainsi qu'à la Cellule Marchés (marches@caf54.caf.fr) dès la notification du marché et en cas de changement des horaires, un planning hebdomadaire mentionnant les heures d'arrivée et de départ du personnel affecté à chaque site.

4.3. Démarche de développement durable

Dans le cadre de la démarche d'éco responsabilité mise en œuvre au sein de l'entreprise, le Titulaire du marché devra mettre en œuvre des moyens permettant de répondre aux principaux enjeux environnementaux :

- Proposer des procédés de nettoyage limitant la consommation d'eau,
- Veiller 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. Il prendra également toutes les dispositions pour ne pas laisser couler l'eau inutilement,
- Utiliser des produits concentrés avec respect des justes dosages,
- Utiliser des filtres absolus pour ses appareils d'aspiration des poussières,
- S'assurer que son personnel respecte les consignes de tri des déchets,
- Utiliser des sacs poubelles labellisés NF environnement ou équivalent,
- Utiliser et fournir des papiers absorbants (essuie mains, essuie tout, papier toilette, ...) répondant aux exigences de l'écolabel européen ou équivalent, ...
- Limiter la production de déchets et optimisation de leur gestion notamment dans le cadre de leur tri sélectif,
- Utiliser des produits non toxiques et limiter la pollution de l'eau et de l'air, ...

Le Titulaire doit mettre en œuvre une politique de développement durable. Il doit fournir à la Caf de Meurthe-et-Moselle, les fiches « produits » qui définissent les emplois, compositions et précautions d'utilisation de ceux-ci.

Le Titulaire, d'une manière générale, doit prendre en compte tous les aspects suivants :

- Impacts environnementaux générés par les produits de nettoyage (pollution de l'eau, de l'air, substances dangereuses, ...) et les impacts sur la santé des utilisateurs et usages (toxicité, allergies),
- Réfléchir aux pistes d'améliorations environnementales possibles (limiter la pollution de l'eau, de l'air, limiter l'utilisation de substances dangereuses pour l'environnement et la santé, favoriser les produits générant moins de déchets),
- Respect des exigences de l'écolabel européen « nettoyeurs multi-usages ou sanitaires » ou équivalent,
- Limitation des emballages des produits (de préférence emballages rechargeables et réutilisables. A défaut, recyclables),
- Formation du personnel aux bonnes pratiques, mise en œuvre d'un système de management environnemental et utilisation de matériels et de produits de qualité écologique (dispositifs de dosage pour limiter les risques pour le personnel et la surconsommation).

4.4. Enlèvement des déchets

Le Titulaire assure quotidiennement l'enlèvement des déchets autres que papier et le ramassage des poubelles dans les couloirs. Celles-ci sont placées dans des zones de stockage prévues à cet effet (containers appropriés, ...).

Concernant le papier, le vidage des containers devra être réalisé les mardi et vendredi soir.

Pour les bio-déchets et le verre, il convient de se rapporter à l'annexe n°5 du CCTP pour la fréquence.

Sauf disposition particulière, ces déchets ne comprennent pas les déchets végétaux, les terres végétales, du sable et tous déchets consécutifs aux opérations d'entretien des espaces verts.

Dans le cas de déchets trouvés dans des cendriers extérieurs, ceux-ci doivent être recueillis exclusivement dans un réceptacle spécial pour éviter toute propagation d'incendie éventuel.

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

La fourniture des sacs poubelles est à la charge du Titulaire. Les sacs poubelles utilisés disposeront d'un éco-label officiel, ou à défaut, auront des caractéristiques équivalentes.

En cas de produit sans écolabel officiel, mais néanmoins annoncé comme équivalent à un produit éco-labellisé, devra s'ajouter un dossier en français comportant, pour chaque critère de l'écolabel considéré, les éléments d'information permettant de savoir comment le processus de fabrication se situe au regard des critères figurant dans l'écolabel (en respectant l'ordre de présentation de l'écolabel). Ces éléments d'information couvriront les résultats, les méthodes de test et les modes de preuve.

4.5. Papiers

Il convient de se conformer aux pratiques locales.

En cas de changement de réglementation dans le tri sélectif, le Titulaire devra s'y conformer en cours d'exécution du marché.

4.6. Déchets ménagers

Il convient de se conformer aux pratiques locales.

4.7. Les bio-déchets

Il convient de se conformer aux pratiques locales.

4.8. Le verre

Il convient de se conformer aux pratiques locales.

En cas de changement de réglementation dans le tri sélectif, le Titulaire devra s'y conformer en cours d'exécution du marché.

4.9. Fourniture des matériels et produits d'entretien

4.9.1. Principes généraux

Les produits d'entretien utilisés doivent respecter l'environnement ainsi que la santé des salariés (pas d'émanation, produits biodégradables, ...).

Les produits d'entretien seront ainsi conformes aux éco labels, les fournitures nécessaires à l'exécution des prestations sont à la charge du Titulaire, celles-ci comprennent :

- Les produits d'entretien nécessaires à l'ensemble des prestations,
- Les consommables,
- Les appareils de nettoyage,
- Les outillages et équipements.

Par produit de nettoyage, il est entendu :

- Produit nettoyant des sols,
- Produit nettoyant des vitres,
- Produit sanitaire (détartrant, gel, désinfectant, ...),
- Produit multi usage (nettoyant des meubles, portes, ...),
- Eponges, gants, chiffons, ...

Par appareils de nettoyage, il est entendu :

- Aspirateur, mono brosse, balai, faubert,
- Chariot de nettoyage adapté au tri, ...

Par outillages et équipements, il est entendu :

- Les échelles, escabeaux,
- Engins, nacelles pour le nettoyage des vitres extérieures, échafaudages, ...

4.9.2. Produits d'entretien

Le Titulaire fournit tous les produits et fournitures (chiffons, gants et autres matériels) nécessaires à l'exécution des prestations. Ces articles doivent être appropriés et compatibles avec les activités de l'organisme pour atteindre le niveau attendu de qualité et d'hygiène.

Les produits de nettoyage doivent être de première qualité, non corrosifs et adaptés aux surfaces à nettoyer et à entretenir. Il conviendra de transmettre les fiches techniques et les fiches de données de sécurité de chaque nouveau produit avant entrée sur un site. Tous les contenants devront être étiquetés.

Les produits de nettoyage à usage quotidien doivent tous satisfaire aux critères d'un écolabel officiel (NF, écolabel européen...).

En cas de produit sans écolabel officiel, mais néanmoins annoncé comme équivalent à un produit écolabellisé, devra s'ajouter un dossier en français comportant, pour chaque critère de l'écolabel considéré, les éléments d'information permettant de savoir comment le processus de fabrication se situe au regard

des critères figurant dans l'écolabel (en respectant l'ordre de présentation de l'écolabel). Ces éléments d'information couvriront les résultats, les méthodes de test et les modes de preuve.

Les autres produits, d'usage plus ponctuel (nettoyants moquettes, détachants, cires, ...), seront non toxiques et non inflammables, et de préférence éco-labellisés ou performants sur le plan environnemental.

Les produits devront être utilisés selon le dosage indiqué par le fabricant afin d'éviter toute conséquence sanitaire ou environnementale. Ainsi, en cas d'utilisation de produits concentrés, un système de dilution permettant le dosage automatique des produits est à préconiser.

Les produits ne doivent pas contenir de substances présentant un danger pour la santé, la sécurité et l'environnement, sont proscrits les produits Cancérigène, Mutagène et Reprotoxique.

La date d'ouverture de flacon, ou le cas échéant, la date de dilution, sera inscrite de façon à être consultable à tout moment.

4.9.3. Consommables pour les sanitaires

L'approvisionnement est réalisé par le Prestataire qui est chargé de la mise en place des produits sanitaires, et ce pour l'ensemble des sites (**hors bureau situé 8 rue de la Poterne à Pont-à-Mousson**).

La mise en place des produits consommables sanitaires et des distributeurs correspond aux :

- Distributeurs de savon liquide pour nettoyage des mains,
- Distributeurs de papier hygiénique, en rouleau de 160 à 280 m selon les sites,
- Distributeurs de papier essuie mains jetables,
- Distributeurs de pochettes sanitaires,
- Sacs pour les différents types de poubelles (papier, verre, déchets ménagers ...)

Le Titulaire du marché assurera la mise en place quotidienne des consommables, il est tenu de surveiller tous les stocks et veillera au réapprovisionnement avant toute rupture. Des pénalités par sanitaire non approvisionné seront appliquées en cas de rupture.

En ce qui concerne le Siège de la Caf de Meurthe-et-Moselle, le réapprovisionnement des consommables dans les sanitaires du public se fera deux fois par jour, si nécessaire.

4.10. Eau et électricité

L'organisme prend en charge l'approvisionnement en eau de ville et en électricité.

4.11. Balayage des mégots sur le parvis de l'accueil du Siège de la Caf

Un balayage soigné des mégots se situant sur le parvis de l'accueil du Siège devra être réalisé une fois par semaine et après 17h00.

4.12. Les opérations spécifiques

L'ensemble des nettoyages soignés et approfondis, surlignés en bleu dans l'annexe n° 5 du CCTP, pourront être exécutés par le biais d'heures supplémentaires de l'équipe en place, de personnel supplémentaire ou d'aménagement des prestations régulières. **Les modalités d'exécution envisagées devront être indiquées par le candidat dans son offre technique.**

Ces opérations devront être planifiées, 15 jours ouvrés avant leur réalisation, avec le Responsable du Pôle RSE.

5- ETENDUE DES PRESTATIONS

5.1 – Les prestations réalisées dans le cadre du forfait

Dans le cadre de son forfait, le Titulaire doit exécuter les prestations conformément aux modalités définies dans le présent C.C.T.P. et ses annexes (nature des prestations, fréquence, horaire d'intervention et toutes conditions arrêtées).

Par ailleurs, il est précisé que les volumes mentionnés dans l'annexe n°1 n'ont qu'un caractère indicatif et approximatif.

Les prestations pourront être étendues ou selon le cas, réduites, en fonction de l'évolution des besoins des sites. La formalisation de ces changements se fera par voie d'avenant.

En cas d'inexécution des prestations demandées, l'Acheteur peut solliciter un tiers pour l'exécution du marché, aux frais et risques du Titulaire, conformément aux dispositions de l'article 14 du C.C.A.P.

Le non- respect des délais fera l'objet des pénalités prévues à l'annexe n°2 du C.C.A.P.

5.2 –Les prestations hors forfait – Bons de commande

Le présent marché est basé sur une partie à bons de commandes afin de permettre au Titulaire de répondre à des besoins ponctuels de l'ensemble des sites.

Avant toute intervention hors forfait, le Prestataire établira un devis basé sur les tarifs indiqués dans le BPU du marché, tenant compte de la prestation demandée et de sa durée de réalisation.

Ces prestations ponctuelles supplémentaires seront confirmées par un bon de commande de l'Organisme.

Il devra être notifié au Titulaire avant tout commencement d'exécution des prestations. En cas de non-exécution d'un bon de commande, il sera fait application des pénalités de retard prévues à l'annexe n°2 du C.C.A.P.

L'Organisme n'est tenu à aucun montant minimal concernant cette partie du marché. Il est cependant précisé que le montant global du marché ne pourra être augmenté de plus de 10% du fait des prestations ponctuelles (sauf application des dispositions prévues à l'article 1.1bis du C.C.A.P.)

6 – MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS PAR LE PERSONNEL

Le présent C.C.T.P. définit les prestations, les fréquences ainsi que les sites concernés par le présent marché.

Il appartiendra au Titulaire d'assurer l'ensemble des tâches nécessaires afin que la qualité des prestations soit irréprochable au regard de l'hygiène et de la propreté.

Le Titulaire veillera à exécuter ses prestations conformément aux normes et réglementations en vigueur.

Le projet d'organisation, précisant les effectifs, les qualifications, le rôle de chaque employé, le nombre d'heures prévisionnel, remis par le Titulaire avec son offre sont annexés à l'acte d'engagement et sont de ce fait contractuels et opposables au Titulaire en cours d'exécution du contrat. **Ces éléments constituent les moyens minimaux à mettre en œuvre pour atteindre les résultats attendus.**

Toute modification des locaux à entretenir, entraînant une plus ou moins-value de la prestation, fera l'objet d'un avenant ou d'un marché complémentaire.

6.1 - Personnel/Reprise du personnel/Effectifs et temps d'intervention

La réalisation de la prestation doit être effectuée sous le contrôle exclusif du Titulaire. Quel que soit le lieu d'exécution de la prestation, le personnel reste sous l'autorité hiérarchique du Titulaire.

Le Titulaire est tenu de transmettre à l'organisme la liste du personnel attaché au marché et de signaler tout changement.

➤ Concernant le lot n° 1 :

En application des articles L. 1224-1 et suivants du Code du Travail et de la Convention Collective Nationale des entreprises de propreté du 26 juillet 2011, le Titulaire du présent marché s'engage à assurer la continuité des contrats de travail des salariés au marché dans les conditions prévues par ces textes et à l'article 6 du C.C.A.P.

Le Titulaire ne peut se prévaloir des sujétions occasionnées par l'exploitation normale des bâtiments pour éluder ses obligations ou pour élever une réclamation.

6.2 - Personnels du Titulaire

6.2.1. Responsable

Le marché est placé sous la conduite d'un responsable (représentant du Titulaire) qui est l'interlocuteur direct auprès de l'organisme (ou plusieurs responsables en fonction des sites). Il doit être présent sur convocation de l'Organisme, avoir un pouvoir de décision suffisant pour engager la responsabilité du Titulaire. Il participe aux réunions mensuelles/trimestrielles de suivi et aux contrôles qualité contradictoires mensuels avec le représentant de l'organisme.

Il est chargé du suivi des différents chantiers et est responsable :

- De la mise en application des méthodes préconisées par le Titulaire,
- Du contrôle de la qualité des prestations,
- De la sécurité du personnel et des biens,
- De la vérification de la prise en compte des doléances de l'organisme ou de ses agents,
- De l'organisation du travail de son personnel,
- De la préparation et du suivi des prestations régulières,
- De la discipline du chantier et du personnel,
- De la bonne exécution des Clauses du Cahier des Clauses Techniques Particulières.

Il est précisé que le personnel du Titulaire est sous le contrôle et la responsabilité de l'encadrement défini ci-dessus.

Cet agent devra être présent **au moins tous les 15 jours** sur le site pendant les horaires d'intervention afin de :

- Rendre compte de la bonne exécution des travaux,
- Prendre connaissance des consignes journalières ou particulières portées sur le cahier de liaison de l'organisme. Ce cahier permet d'avoir une traçabilité de toutes les communications entre le Titulaire et l'organisme,
- Être en mesure de fournir sur demande expresse de l'organisme les fiches de présence du personnel de nettoyage avec les horaires.

En cas de remplacement du représentant du titulaire, pendant la durée de validité du marché, la Caf en est avisée par tout moyen permettant de donner une date certaine à la réception.

Par dérogation à l'article 3.4 du CCAG-FCS, en cas d'empêchement de ce responsable ou en cas de remplacement, le titulaire en avertit sans délai le pouvoir adjudicateur et procède sans délai à son remplacement.

Cet agent devra prévenir le responsable du pôle RSE de sa venue a minima un jour franc avant celle-ci. Ses visites sont mentionnées dans la main courante.

6.2.2. Personnel sur site

Le Titulaire remet à l'organisme la liste nominative du personnel d'intervention et de remplacement, **5 jours au moins avant la date de la première intervention (voir dispositions de l'article 4.2.1ter du C.C.A.P.)**. Cette liste sera tenue à jour. Le Titulaire est responsable de la qualification du personnel et du choix de sa main-d'œuvre intervenant sur le site. La qualification de tout personnel intervenant sur le site doit pouvoir être vérifiée par l'Organisme.

Les travailleurs étrangers doivent être munis du titre les autorisant à exercer une activité salariée en France, lorsque la possession de ce titre est exigée, en vertu soit des dispositions réglementaires ou législatives, soit de traités ou d'accords internationaux.

Le personnel d'intervention est soumis :

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

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 aux lieux.

6.2.2.1 Contremaître au Siège

Il est précisé que cette fonction est indispensable sur le site du Siège de la Caf de Meurthe et Moselle.

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 réalisation des contrôles internes puis de la validation des outils de suivi quotidiens et de leur affichage ;
- De la discipline du chantier et du personnel ;
- De la formation du personnel à l'obligation de résultat.

Le contremaître effectue sa mission d'encadrement au minimum durant l'intervention en fin de journée.

Le Titulaire décrira précisément les fonctions du contremaître en précisant la manière dont il participe au travail de l'équipe.

Il est précisé que le personnel du Titulaire est sous le contrôle et la responsabilité de l'encadrement défini ci-dessus.

Le chef d'équipe peut être mi-oeuvrant. **Le temps dévolu à la mission d'encadrement doit être d'une heure a minima par jour.**

6.2.2.2 Personnel de nettoyage

Le personnel du Titulaire devra connaître la base des techniques de nettoyage et des caractéristiques des produits de nettoyage qu'il est amené à utiliser ainsi que les instructions nécessaires en matière de sécurité, d'hygiène et d'environnement.

Le Titulaire ne pourra en aucun cas confier à un ou plusieurs stagiaires, l'intégralité des tâches assumées normalement par le personnel. En tout état de cause, il devra s'assurer que ce ou ces stagiaires éventuels soient toujours encadrés par du personnel formé.

Le Titulaire aura, ou mettra en place un plan de formation pour l'ensemble du personnel intervenant. La formation concernera la base technique de nettoyage et des caractéristiques de 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. L'ensemble du personnel affecté aux sites recevra une formation d'appoint chaque année, le Titulaire sera chargé d'en fournir la preuve.

Sur le Siège de la CAF, l'ensemble du personnel (titulaire et suppléants) sera soumis à une obligation de badgeage et de dé-badgeage. En cas de non-respect de cette consigne une pénalité sera appliquée.

Remarques :

- Le Titulaire veillera à assurer les remplacements d'agents titulaires dans les meilleures conditions possible afin d'assurer la continuité des activités sans dégradation de la qualité de service attendue (notamment lors des périodes de congés ou d'absence maladie prolongée : une période de tuilage doit être programmée sans surcoût par le Titulaire afin que l'ensemble des consignes soient respectées et que le responsable de site n'ait pas à pallier l'absence de transmission desdites consignes et à accompagner l'agent remplaçant sur les lieux d'exécution des prestations).
- L'aspect sécurité étant primordial, les agents doivent s'assurer que toutes les fenêtres soient fermées, les portes soient bien verrouillées et que les systèmes d'alarme soient enclenchés (pour les bâtiments concernés).
- Pour les sites sur lesquels évolue un seul agent, le Titulaire doit mettre en place un système qui permette à l'agent isolé de prévenir le responsable de site ou les secours en cas d'incident.

6.3 - Prise en charge/Remise du matériel

6.3.1 - État des lieux

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.

Dans les 15 jours suivant la prise en charge, le Titulaire peut présenter ses observations sur l'état des installations qui lui sont confiées. Passé ce délai, seules les réserves indiquées au procès-verbal sont prises en compte.

Un procès-verbal contradictoire de l'état des lieux et des matériels ou équipements est établi au début et à la fin de l'exécution du marché.

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

6.3.2 - 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 ou 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, le Pouvoir Adjudicateur décide, après s'être informé de ses possibilités, de la mesure de réparation à appliquer : remplacement ou remise en état aux frais du Titulaire.

L'Acheteur dotera le Titulaire de clés ou de badges, en quantité suffisante, permettant l'accès aux locaux intéressés par les prestations.

En cas de perte ou de vol, le Titulaire avisera sans délai l'Acheteur des exemplaires manquants. Ceux-ci seront remplacés et feront l'objet d'une facturation au Titulaire, au tarif en vigueur.

Pour les passes, le Titulaire se verra facturer le remplacement des cylindres de serrure auquel le passe perdu donne accès ainsi que le coût de fabrication des nouvelles clés en quantité identique à celles possédées précédemment par l'Acheteur pour les cylindres remplacés.

En fin de marché, le Titulaire sera tenu de remettre à l'Acheteur les clefs ou les badges confiés initialement.

6.3.3 - Locaux mis à la disposition du Titulaire

Pendant toute la durée du marché, un local, dans chaque site, sera mis gratuitement à la disposition du Titulaire qui s'engage à le maintenir en parfait état tant en ce qui concerne les revêtements de sols, murs et plafonds que sur le plan des mesures relatives à l'hygiène et à la sécurité.

Les locaux mis à la disposition du Titulaire ne peuvent être utilisés que pour l'exécution de ce marché.

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

L'organisme se réserve également la possibilité de les échanger contre d'autres locaux sous réserve de proposer d'autres locaux satisfaisants 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.

7- CONTENU DES PRESTATIONS CONFORMEMENT AUX OBLIGATIONS DE MOYENS ET RESULTATS ATTENDUES

En application de l'article 8.1 du C.C.A.P., le Titulaire est soumis à **une obligation de moyens et de résultat**. A ce titre, il tiendra compte des dispositions ci-dessous pour atteindre le niveau de qualité exigé.

7.1-Nettoyage général des immeubles

Le Titulaire doit assurer sous sa responsabilité, l'ensemble des tâches nécessaires au maintien de l'hygiène et de la propreté, telles que définies ci-après. Les prestations seront exécutées en tenant compte de la nature et de la fréquentation des locaux, afin d'obtenir la qualité requise.

7.2-Les perceptions du nettoyage

7.2.1 – L'aspect

Dans le domaine du nettoyage, l'aspect est la première impression de propreté et de confort qu'offrent un local, ainsi que ses équipements. Le résultat de la prestation doit être exempt de salissures adhérentes (tâches, traces, encrassement, ...) et de salissures non adhérentes (déchets, poussières, toiles d'araignées, ...).

7.2.2 – Le confort

L'intervention des équipes de nettoyage doit permettre de supprimer les mauvaises odeurs par l'utilisation de produits appropriés ; l'aération des locaux doit être privilégiée.

7.2.3 – Le toucher

Le Titulaire du marché utilise des produits complètement inertes après séchage. Les produits ne doivent à leur contact, ni marquer sous le pas, ni s'incruster, ni se redéposer sur les tissus, vêtements, chaussures, le papier, la peau.

7.2.4 – Le bruit

Les prestations doivent être conduites de manière à éviter tout bruit intempestif entraînant une perturbation du personnel au travail ou du public fréquentant les locaux. Les moteurs ne doivent pas dépasser 85 décibels, les agents d'entretien doivent éviter de traîner ou choquer le matériel. L'utilisation de tout appareil mécanisé dans le cadre de ses missions devra se faire à partir de 17h30.

8- HYGIENE ET SECURITE

8.1-Principes généraux

L'hygiène repose sur l'assainissement aussi bien des surfaces que de l'atmosphère ambiante. En matière d'hygiène, les prestations de nettoyage doivent s'attacher à :

- Réduire la pollution à un niveau non dangereux,
- Désinfecter les locaux et le matériel, éliminer les matières souillées,
- Ne pas provoquer de pollution nouvelle par l'usage intempestif de méthodes ou de produits nocifs (allergies, irritations, envoi de poussières, ...).

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

Les techniques et produits doivent être sélectionnés pour leur efficacité mais aussi pour assurer une bonne conservation des supports traités. Ils ne doivent ni détériorer les revêtements ou équipements, quelle que soit leur nature, ni constituer un danger pour les usagers.

Pendant l'occupation des locaux, le Titulaire veille à ce que le personnel de chaque site ne puisse pâtir de son intervention.

8.2-Matériels et produits

Les matériels, appartenant au Titulaire ou mis à sa disposition par l'organisme, doivent être tenus en bon état de marche et être régulièrement contrôlés. Ils devront rester ou être rendus conformes aux règles de sécurité en vigueur. Le Titulaire met en place un document permettant de constater que la conformité du matériel utilisé est régulièrement vérifiée.

L'acheminement du matériel et des produits nécessaires à l'exécution des prestations devra être effectué selon les itinéraires et les horaires autorisés par l'organisme.

Le stockage des produits devra être effectué dans les locaux prévus à cet effet. Toute précaution devra être prise pour que les produits ne laissent aucune trace au sol. Le stockage en vrac de produits pulvérulents sera interdit. Les produits devront être clairement identifiés.

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

Tous les produits de nettoyage et d'entretien, tout le matériel qu'il soit manuel ou électromécanique, ainsi que son entretien, sont exclusivement à la charge du Titulaire, et devront être conformes à la réglementation en vigueur.

Celui-ci s'engage à fournir en quantité suffisante tous les produits et tout le matériel nécessaire aux besoins du chantier et veillera à leur réapprovisionnement ou remplacement en temps voulu.

En cas d'utilisation de produits ou d'équipements non listés dans l'offre remise par le Titulaire, le Titulaire devra obtenir un agrément préalable à toute introduction sur site. Le Titulaire devra veiller au rangement de son matériel après chaque intervention.

8.3 - Biens

Toutes précautions sont prises pour que l'état des meubles, immeubles, aménagements, machine 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 et fenêtres seront fermées (sauf consignes ponctuelles contraires) et les lampes doivent être éteintes dès achèvement des travaux.

8.4 - Personnes

Le Titulaire forme 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 poubelles à papier,
- L'emploi de serpillières et de tout objet humide à proximité des conducteurs ou des prises de courant,
- Le port de la ceinture de sécurité et harnais lors du nettoyage des vitres,
- L'obligation de maintenir fermées les corbeilles à papier munies de couvercles.

8.5 - Discipline

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

Il sera interdit au personnel du Titulaire :

- **D'utiliser le téléphone sans autorisation de l'organisme ou de son représentant,**
- 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,

- **D'introduire une personne étrangère à l'entreprise,**
- De pénétrer sur le site sans badge,
- De fumer,
- **De dupliquer les dispositifs d'ouverture d'accès qui auraient pu lui avoir été remis.**

Cette liste n'est pas limitative.

8.6 - Plan de prévention

Le Titulaire doit se conformer parfaitement à l'ensemble des dispositions prévues par le Code du Travail et par la réglementation en vigueur à la date d'exécution des prestations, l'application desdites dispositions relevant totalement de la responsabilité du Titulaire.

Le Titulaire établit un plan de prévention qui est remis à l'organisme et aux organismes d'hygiène et de sécurité **dans les 15 jours suivant la notification du contrat.**

Il indique 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, d'autre part, les circulations verticales et horizontales d'engins,
- Les mesures concourant à une bonne hygiène de travail.

Le plan de sécurité est tenu à jour par le Titulaire qui est tenu d'en signaler les modifications à l'organisme.

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 du site » auprès de l'organisme.

Le plan de prévention devra être respecté.

8.7 -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.

8.8 -Vêtements de travail

Le Titulaire dote le personnel d'exécution d'un vêtement de travail et si besoin d'équipement de protection individuel dit EPI.

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 leur 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.

8.9 - Signalisation des travaux

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 décharger la responsabilité du Titulaire en cas d'accident.

9 – SYSTEMES DE SECURITE DES BÂTIMENTS

Chaque site dispose de plusieurs systèmes de sécurité :

- Alarme incendie,
- Alarme intrusion/autoprotection.

Chaque agent du Prestataire retenu aura, si besoin, en sa possession un moyen d'accès (clé ou badge), contre décharge.

En cas de perte de moyen d'accès, il sera fait application de l'article 6.3.2. du présent CCTP.

Pour les sites autres que le Siège, il disposera d'un code ou d'un badge et d'un mode opératoire pour exécuter l'ouverture et la fermeture de chaque site.

10 - RESPONSABILITE ET OBLIGATIONS DU TITULAIRE

10.1 - Responsabilité

Le Titulaire du marché informera les usagers par tout moyen à sa convenance (affiches, ...) des dates prévues pour l'accomplissement de certaines prestations, telles que finitions hautes, décapage, ..., ceci afin de permettre aux agents de la Caf de Meurthe-et-Moselle de prendre toutes mesures nécessaires pouvant faciliter la réalisation de la prestation.

10.2 – Responsabilité en matière de sécurité

De manière générale, le Titulaire doit informer l'organisme de tous les problèmes qu'il rencontre pour assurer sa prestation.

Le Titulaire doit, en tout état de cause, signaler à l'organisme, dès qu'il a été normalement en mesure de les déceler, les incidents prévisibles, susceptibles d'affecter la sécurité des personnes, des locaux ou des biens, et lui indiquer les conséquences qui pourraient en résulter dans le cas où il n'y serait pas porté remède. Le Titulaire a obligation de signaler les anomalies et dysfonctionnements (fuite d'eau, ampoule grillée, petits incidents, ...).

Si les installations mises à disposition du Titulaire venaient à ne plus être conformes à la réglementation, le Titulaire est tenu d'en informer par écrit et sans délai l'organisme. Il appartient à l'organisme de prendre aussitôt les dispositions nécessaires en vue de leur mise en conformité.

La responsabilité du Titulaire n'est pas engagée dans le cas de force majeure.

La responsabilité du Titulaire ne peut être recherchée pour les conséquences d'interventions de personnes ou sociétés étrangères non effectuées sans son accord exprès ou dans des conditions qu'il n'aurait pas approuvées.

Le Titulaire assure pour son personnel la responsabilité de son affiliation à tous les organismes sociaux, ainsi que son entière responsabilité vis-à-vis des règlements de la législation du travail.

10.3-Continuité de service en cas d'arrêt de travail et plan de continuité d'activités

En cas d'absence de son personnel habituellement affecté, quelle qu'en soit la raison, le Titulaire sera tenu d'assurer la continuité des prestations définies en annexe du présent C.C.T.P. et à l'article 9.1 du C.C.A.P.

Pour les absences prévues, le Titulaire informera le Responsable du Pôle RSE ainsi que les Délégués Territoriaux des prévisions de congés du personnel affecté aux sites.

11 – LISTE DES ANNEXES

- Annexe n°1 : surfaces indicatives des locaux et nature des sols par site
- Annexe n°2 : horaires d'intervention sur chaque site
- Annexe n°3 : liste des adresses de chaque site
- Annexe n°4 : détail de la vitrerie à entretenir par site – surfaces indicatives
- Annexe n°5 : planification des interventions par site