



POUVOIR ADJUDICATEUR

(ORGANISME CONTRACTANT)

(ORGANISME DE DROIT PRIVE CHARGE DE LA GESTION D'UN SERVICE PUBLIC)

CAF DE LA SEINE SAINT DENIS
52 RUE DE LA REPUBLIQUE
93000 BOBIGNY

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (C.C.T.P.)

OBJET DE L'APPEL D'OFFRES OUVERT N° 05/2025

ACCORD-CADRE

PRESTATIONS DE NETTOYAGE ET ENTRETIEN DES LOCAUX DE LA CAF DE LA SEINE-SAINT-DENIS

ACCORD-CADRE A BONS DE COMMANDE PASSE PAR APPEL D'OFFRES RESTREINT EN APPLICATION DES DISPOSITIONS DES ARTICLES R 2124-2., R.2161-1 A R.2161-5 DU CODE DE LA COMMANDE PUBLIQUE

Date d'établissement : 27/06/2025

SOMMAIRE

ARTICLE 1 : OBJET - CONTEXTE	3
ARTICLE 2 : FINALITÉS DES PRESTATIONS	3
ARTICLE 3 : CONSISTANCE DES PRESTATIONS	3
ARTICLE 4 : DÉSIGNATION DES LOCAUX	4
ARTICLE 5 : TYPE DE PRESTATIONS, MODALITES D'EXECUTION ET PERIODICITE	4
5.1 – TYPES DE PRESTATIONS.....	4
5.2 – MODALITES ET PERIODICITES D'EXECUTION	5
5.3 – FOURNITURES ET EQUIPEMENTS SANITAIRES	5
5.4 – EXCLUSIONS	6
ARTICLE 6 : MODALITES PARTICULIERES D'EXÉCUTION	6
6.1 – ETAT DES LIEUX	6
6.2 – PRÉCAUTIONS	6
6.3 – BONS DE PASSAGE.....	7
ARTICLE 7 : MATERIELS UTILISÉS	7
ARTICLE 8 : PRODUITS UTILISÉS	8
ARTICLE 9 : ORGANISATION DU TRAVAIL	8
9.1 – RÉUNION DE PRÉPARATION	8
9.2 – HORAIRES D'INTERVENTION.....	8
9.3 – EFFECTIFS	8
9.4 – ENCADREMENT DU PERSONNEL	9
9.5 – RÉUNION TRIMESTRIELLE POUR LE SUIVI DES PRESTATIONS	9
9.6 – ACCÈS AUX LOCAUX ET ÉQUIPEMENTS.....	9
ARTICLE 10 : INSTALLATIONS DU CHANTIER	9
10.1 – LOCAUX MIS À LA DISPOSITION DU TITULAIRE	9
10.2 – ACHÈMINEMENT ET STOCKAGE DU MATERIEL ET DES PRODUITS	9
10.3 – CONSOMMATIONS DE FLUIDES	10
ARTICLE 11 : CONTRÔLE DE L'EXÉCUTION DES PRESTATIONS.....	10
ARTICLE 12 : SUJÉTIONS RESULTANT DE L'EXPLOITATION DES LOCAUX	10
ARTICLE 13 : CLAUSES ENVIRONNEMENTALES ET SOCIALES	10
13.1 : PRESCRIPTIONS RELATIVES À L'AXE ENVIRONNEMENTAL	10
13.2 : PRESCRIPTIONS RELATIVES À L'AXE SOCIAL.....	11
ANNEXE 1 AU C.C.T.P : MODALITES DE CONTRÔLE DES PRESTATIONS	12
ANNEXE 2 : PRESTATIONS ET PERIODICITE PAR SITE	18
ANNEXE 3 : LISTE DU PERSONNEL A REPREDRE	20

ARTICLE 1 : OBJET - CONTEXTE

Les stipulations du présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P.) concernent **l'exécution de prestations de nettoyage, d'entretien (y compris la vitrerie) et de désinfection, destinées aux différents locaux de l'Organisme contractant implantés dans le département de la Seine-Saint-Denis.**

Il est précisé que la Caf de la Seine-Saint-Denis est engagée depuis plusieurs années dans une démarche de déploiement du télétravail, compte tenu des préconisations gouvernementales et des nouvelles modalités de travail. Il est désormais acquis qu'environ 60% des employés de la CAF (1 000 employés au total environ) sont en télétravail de 1 à 3 jours par semaine.

Aussi, il est inévitable que cette politique ait un impact durable sur les conditions d'exécution du marché de nettoyage car des locaux moins ou peu occupés ne nécessiteront plus la même charge de travail (moins de passages seront peut-être nécessaire au fil du temps). **Le Titulaire reconnaît en avoir été informé et s'engage à faciliter la modulation des prestations à la demande de la CAF.**

ARTICLE 2 : FINALITÉS DES PRESTATIONS

Les prestations seront exécutées en tenant compte de la nature et de la fréquentation des locaux.

La prestation de nettoyage a pour finalité d'assurer la propreté, l'hygiène et le bon entretien des locaux afin de garantir un environnement de travail sain, agréable et sécurisé pour l'ensemble des usagers. Elle contribue au respect des normes sanitaires, à la conservation des infrastructures, ainsi qu'à l'image de qualité et de professionnalisme de l'établissement. L'intervention doit s'inscrire dans une démarche écoresponsable, en privilégiant des produits et des méthodes respectueuses de l'environnement.

Conformément à l'annexe 1 au présent C.C.T.P., des contrôles (programmés et inopinés) seront opérés afin de vérifier la qualité de la propreté au regard des critères visés ci-dessus pour chacun des locaux, selon les modalités fixées dans ladite annexe.

Le titulaire est soumis à une obligation de résultats : il est tenu de maintenir les locaux propres et sains.

ARTICLE 3 : GENERALITES SUR LES PRESTATIONS

Les prestations de nettoyage à exécuter (répétitives et ponctuelles) sont destinées aux **locaux dont la liste figure à l'article 4 du présent C.C.T.P.** La liste des locaux pourra faire l'objet de modifications en cours d'exécution de marché par retrait (total ou partiel des locaux) ou adjonction de locaux à entretenir. Ces ajouts ou retracts seront effectués par bons de commande adressés par l'organisme contractant avec préavis de 8 jours.

La description, la périodicité et le volume horaire d'exécution des prestations pour chaque local figurent à l'annexe au présent CCTP (pour les prestations forfaitaires de nettoyage classiques) et à l'article 5 ci-après (pour les prestations de nettoyage spécifique et à la demande).

Les données figurant dans le descriptif telles que la surface des sols, le nombre des vitres, etc. n'ont qu'une valeur indicative, l'entreprise devant les vérifier sur place avant de formuler son offre. Le Titulaire ne pourra se prévaloir de l'imprécision du CCTP pour modifier ses prix une fois le marché notifié.

Il appartient au Titulaire d'assurer l'ensemble des tâches indiquées nécessaires au maintien de l'hygiène et de la propreté, conformément au volume horaire d'intervention fixé par le marché pour les prestations quotidiennes. Le Titulaire note que ce volume horaire quotidien pourra être revu à la baisse en raison de la moindre fréquentation des locaux due notamment au déploiement du télétravail. Ces modifications feront l'objet de bons de commande émis avec un préavis de 8 jours.

La fourniture des matériels et des produits nécessaires à l'exécution des prestations sera à la charge du titulaire. Par ailleurs, le titulaire devra assurer quotidiennement pour chaque local l'alimentation des fournitures sanitaires (essuie-mains jetables, papiers hygiéniques, savon liquide, gels hydroalcooliques, liquide vaisselle, sacs poubelles, éponges...). Le titulaire privilégiera la mise en place de distributeurs de gels-hydroalcooliques sur pied plutôt que muraux. Le titulaire est tenu d'assurer une continuité d'approvisionnement des distributeurs et met à disposition, dans chaque local, un stock minimum desdites fournitures.

ARTICLE 4 : DÉSIGNATION DES LOCAUX

Les prestations sont à effectuer dans les locaux désignés ci-après. Les surfaces à entretenir sont données à titre indicatif. L'entreprise doit s'assurer elle-même, lors de sa visite, des surfaces réelles.

■ Locaux des sites principaux :

- Siège social - 52, rue de la République - 93000 BOBIGNY ;
- 134 rue Jacques Duclos – Bât 2 – 93600 AULNAY SOUS-BOIS.
- Immeuble Descartes – promenade Michel Simon - 93160 NOISY LE GRAND;
- Immeuble SHAMROCK – 32 Avenue du Pavé Neuf- 93160 NOISY LE GRAND.
- 15/17 rue Jean Pierre Timbaud – 93110 ROSNY SOUS-BOIS.
- 9-11, boulevard de la Commune de Paris - 93200 SAINT-DENIS;

D'autres locaux de l'Organisme contractant, implantés en Seine-Saint-Denis, pourront être éventuellement concernés par les prestations en cours d'exécution du marché. Ils pourront faire l'objet de bons de commandes dans les conditions fixées au CCAP.

ARTICLE 5 : TYPE DE PRESTATIONS, MODALITES ET PERIODICITE D'EXECUTION

5.1 – TYPES DE PRESTATIONS

En ce qui concerne la réalisation des prestations forfaitaires répétitives (quotidiennes, hebdomadaires, mensuelles, etc,) la notification du marché fait office de bon de commande.

En ce qui concerne les prestations hors forfait à la demande, elles feront l'objet d'un bon de commande, émis en fonction des besoins de l'Organisme, à partir des prix unitaires figurant sur le bordereau de prix joint à l'acte d'engagement, ou après acceptation d'un devis pour les prestations ne figurant pas sur ledit bordereau.

De la même façon, l'arrêt ou la diminution d'une prestation se fera également par bon de commande modificatif. Les prestations recouvrent :

- des prestations classiques de nettoyage, répétitives, forfaitaires, quotidiennes, hebdomadaires, mensuelles, etc. (le seul volume horaire d'exécution imposé étant celui des prestations quotidiennes).
- des prestations quotidiennes spécifiques de nettoyage des bornes extérieures interactives d'information utilisées par les allocataires,
- des prestations à la demande, susceptibles d'être commandées en cours d'exécution du marché.

5.2 – MODALITES ET PERIODICITES D’EXECUTION

5.2.1 - Prestations classiques forfaitaires répétitives

Elles concernent principalement les sites principaux visés à l’article 4. Le détail des prestations pour chaque local figure dans l’annexe 2 au CCTP.

Pour chaque local, l’annexe 2 indique à titre d’information, le nombre d’agents de la Caf pouvant être amené à travailler sur les lieux, sachant que le télétravail engendre une fréquentation moindre des locaux, ainsi que les surfaces de la vitrerie et des sols.

5.2.2 -Prestations relatives aux bureaux

Le nettoyage des bureaux devra être effectué **deux fois par semaine**, selon un planning.

Les prestations incluent au minimum :

- Le vidage des corbeilles et remplacement des sacs,
- Le dépoussiérage des mobiliers (bureaux, plans de travail, téléphones, écrans, clavier, souris, rebords de fenêtres etc.),
- Le nettoyage des sols (aspiration ou lavage selon le type de revêtement),
- Le nettoyage des poignées de porte, interrupteurs et zones de contact.

Les fréquences pourront être ajustées ponctuellement sur demande en fonction de l’activité ou d’événements spécifiques.

5.2.3 -Prestations à la demande

La Caf se réserve la possibilité de confier sur bon de commande, les prestations suivantes au titulaire (liste non exhaustive) : nettoyage des façades

Sites concernés :

- 9-11 Boulevard De La Commune De Paris, 93200 Saint-Denis
- 15-17 Mail Jean Pierre Timbaud, 93110 Rosny-Sous-Bois
- 52 Rue De La République, 93000 Bobigny
- Immeuble Le Descartes : 29 Promenade Michel Simon, 93160 Noisy-Le-Grand
- Immeuble Shamrock : 32 Avenue du Pavé Neuf, 93160 Noisy-Le-Grand
- 134 Rue Jacques Duclos, 93600 Aulnay-Sous-Bois

Point de nettoyage :

- Nettoyage des façades (y compris les vitres),
- Nettoyage des sols au pied des façades.

Périodicité : à la demande (en moyenne une à deux fois par an).

5.3 – FOURNITURES ET EQUIPEMENTS SANITAIRES

Le titulaire devra assurer sur les sites du client **quotidiennement** l'alimentation des fournitures sanitaires (essuie-mains jetables, papiers hygiéniques, savon liquide, gels hydroalcooliques, sacs poubelles, liquide vaisselle) et **disposer en permanence d'un stock minimum** desdites fournitures dans chaque local afin de pourvoir à la continuité d'approvisionnement.

L'Organisme se réserve le droit d'interdire tout produit qu'il juge non conforme (essuie-mains non absorbants, mauvaise odeur du savon etc.). Les fournitures non admises seront retirées et remplacées par le titulaire à ses frais. Le titulaire assurera en outre l'évacuation du contenu des corbeilles et poubelles. Les sacs seront fermés et déposés par le titulaire dans les containers prévus à cet effet dans les différents locaux ou à l'extérieur de ces locaux.

Les équipements sanitaires adéquats seront fournis par le Titulaire (sauf équipements déjà présents que la Caf souhaiterait garder) : sèche mains papier, sèche mains électrique, distributeurs de papier hygiénique, diffuseur de savon, diffuseur de parfum (si demandé), et poubelles d'hygiène féminine apportant toutes les garanties en terme de sécurité sanitaire pour les utilisatrices et le personnel de ménage (contenants pratiques et hygiéniques en terme de dépôt des protections usagées et de récupération du sac).

5.4 – EXCLUSIONS

L'entretien des éléments suivants n'est pas inclus dans les prestations : objets personnels, espaces verts, plantes ornementales, équipements de bureau (claviers, écrans, unités centrales, téléphones), intérieur des meubles (sauf mention contraire expresse).

ARTICLE 6 : MODALITES PARTICULIERES D'EXÉCUTION

6.1 – ETAT DES LIEUX

Le titulaire déclare connaître parfaitement les locaux dont il assure le nettoyage, ainsi que les règles de sécurité et règlements applicables en la matière. **Un procès-verbal contradictoire de l'état des lieux est établi au début et à la fin de l'exécution du marché.**

Dans les 15 jours suivant la prise en charge, le Titulaire peut présenter ses observations sur l'état des locaux qui lui sont confiés. Passé ce délai, seules les réserves indiquées au procès-verbal sont prises en compte. **Le titulaire s'engage à laisser, en fin d'exécution du marché, les locaux en état normal de propreté et d'hygiène.**

6.2 – PRÉCAUTIONS

Le Titulaire et son personnel sont strictement liés par l'application des règles de sécurité et de sûreté en vigueur sur les différents sites. Le manquement à ces règles pourra faire l'objet de l'application de pénalités prévues au CCAP.

Toutes précautions sont prises pour que l'état des meubles, machines diverses, ne soit pas altéré par les opérations de nettoyage 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.

La pose et l'enlèvement des équipements sanitaires nécessitant une fixation au mur seront faits selon les indications expresses données par le PIM-SE, les murs ne devront pas être endommagés par le remplacement des équipements. En fin de marché, le prestataire récupérera ses équipements selon un planning établi en coordination avec le PIM-SE.

Par ailleurs, il est interdit de placer les sièges sur les tables pour l'exécution des travaux, sauf au titulaire du marché d'assumer la pleine totale et entière responsabilité des dégâts, salissures et autres inconvénients qui peuvent résulter de cette pratique. À l'achèvement des prestations, les meubles doivent être remis à leur place, les lumières éteintes **et les portes et fenêtres fermées** (y compris celles du parking) sauf instruction contraire du Responsable chargé des locaux, pour éviter tout risque d'intrusion ou d'inondation en cas de fortes pluies.

Les glaces, verres, globes électriques, tubes luminescents, appareils téléphoniques, etc., qui sont brisés au cours de ménage ou d'entretien, doivent être aussitôt remplacés par le titulaire ou réparés à ses frais.

Les matériaux combustibles, y compris les emballages en papier, carton, bois, matières plastiques, devront être évacués sans délai, des lieux d'exécution des prestations intéressées et au plus tard à la fin de chaque vacation, sachant que les locaux de la Caf de la Seine-Saint-Denis sont soumis à des règles d'accès et de sécurité strictes. Le titulaire devra éviter toute obstruction ou dégradation des canalisations d'évacuation.

D'une façon générale, toutes les mesures prescrites par ou en application de la réglementation en vigueur relative aux travaux effectués dans un Etablissement par une Entreprise extérieure, sont applicables aux prestations de nettoyage et d'entretien, objets du marché.

6.3 – BONS DE PASSAGE

Chaque prestation ponctuelle (mensuelle, trimestrielle, bimestrielle, semestrielle et annuelle) doit donner lieu à l'établissement d'un bon de passage. Ce bon de passage est signé par un responsable de la Caf constatant le passage ; doivent y figurer toutes remarques sur l'exécution de la prestation concernée. Dans le cas d'une prestation effectuée en dehors des heures d'ouverture du site, le bon de passage est remis le jour suivant pour signature.

Ces bons de passage feront l'objet d'un suivi de l'organisme contractant. Cependant, compte tenu du grand nombre d'intervention demandées et de la multiplicité des fréquences, il est demandé au Titulaire une vigilance particulière sur le bon suivi de ces interventions, qui devront faire l'objet d'une planification annuelle, ou à minima semestrielle. Tout passage périodique non effectué dans respect du planning devra être réalisé dans les meilleurs délais. Dans le cas contraire un avoir sera dû pour la prestation non réalisée.

ARTICLE 7 : MATERIELS UTILISÉS

Le titulaire du marché devra fournir dans le délai fixé à l'article 14 du Cahier des Clauses Administratives Particulières (C.C.A.P.) la liste des matériels proposés pour l'exécution des prestations. Cette liste sera accompagnée de la fiche de sécurité de chaque appareil.

Les matériels devront être en parfait état d'utilisation. Le titulaire devra les présenter au Responsable de la Caf de la Seine-Saint-Denis chargé des locaux sur simple demande verbale, pour vérification de conformité avec les normes et règlement de sécurité. Tout matériel défectueux devra être mis hors service et remplacé par le titulaire et à ses frais. Les agents de nettoyage sont tenus de signaler immédiatement à leur encadrement tout dysfonctionnement, panne, casse, des matériels de nettoyage et appareils sanitaires, pour un remplacement dans les meilleurs délais.

Le branchement simultané de plusieurs appareils électriques sur la même prise, en même temps par l'intermédiaire de fiches multiples est interdit. L'utilisation des appareils ou ustensiles qui appartiennent à la Caf, est strictement interdite par le personnel du titulaire pour assurer la prestation de nettoyage, sauf dérogation expresse.

Les échafaudages devront obligatoirement être munis de roulettes caoutchoutées. Les matériels ne devront, en aucun cas, être en contact direct avec les parois verticales. Les extrémités supérieures des échelles et escabeaux seront protégées, leurs pieds seront munis de patins protecteurs.

Le Responsable chargé des locaux, se réserve le droit d'interdire les matériels dont l'utilisation sera susceptible de provoquer des dégradations. Tout dommage causé aux installations et équipements doit être signalé dans les 24 heures à la Caf de la Seine-Saint-Denis, et sera mis à la charge du Titulaire.

ARTICLE 8 : PRODUITS UTILISÉS

Le titulaire devra fournir, dans le délai fixé à l'article 14 du C.C.A.P., la liste des produits proposés pour l'exécution des prestations. Cette liste sera accompagnée d'une notice détaillée précisant notamment la composition des produits, de l'indication éventuelle d'un écolabel européen ou équivalent, d'un Procès-Verbal d'essai précisant notamment le potentiel hydrogène (ph) et certifiant la conformité des produits à la réglementation en vigueur en matière de biodégradabilité des éléments tensioactifs.

Il est demandé au titulaire dans le cadre de l'exécution du présent marché d'utiliser **le plus fréquemment possible** des produits de nettoyage ayant des incidences réduites sur le milieu aquatique, ne présentant aucune substance dangereuse, utilisant un minimum d'emballage, et qu'ils soient pourvus d'un dispositif permettant de doser précisément la quantité de produit nécessaire pour une sécurité accrue des utilisateurs et des personnels de ménage, comportant une information pour une utilisation environnementale correcte et garanti au moins aussi efficace que les produits classiques.

Si en cours d'exécution du marché, le Titulaire se trouve dans une situation particulière qu'il ne parvient pas régler à l'aide du produit prévu au marché (ex : tache particulière suite à un incident), il doit soumettre par écrit les références, la fiche technique de sécurité ainsi que les propriétés environnementales du produit qu'il entend employer, pour validation au Pouvoir Adjudicateur.

En tout état de cause, le titulaire est responsable des effets des produits employés sur les supports. Tout dommage causé aux installations et équipements suite à l'utilisation d'un produit sera mis à la charge du titulaire.

ARTICLE 9 : ORGANISATION DU TRAVAIL

9.1 – RÉUNION DE PRÉPARATION

Dans les 8 jours suivant la notification du marché, une réunion de préparation sera fixée par l'organisme contractant entre le représentant du Titulaire et le Responsable de la Caf de la Seine-Saint-Denis chargé du suivi du marché, afin de déterminer d'un commun accord les modalités précises d'exécution et de mise en place des prestations (horaires d'exécution, jours d'intervention, mise en place des fournitures sanitaires, etc.), et de communiquer au prestataire des règles de sécurité et de sûreté de l'établissement. Cette réunion fera l'objet d'un procès-verbal dont copie sera remise au titulaire.

9.2 – HORAIRES D'INTERVENTION

Les interventions seront effectuées selon les modalités prévues en annexe au CCTP pour chaque site.

En aucun cas les prestations ne seront effectuées le samedi ou le dimanche, sauf demande accord express écrit de l'Organisme. Toute intervention en dehors des plages horaires prévues au CCTP pourra entraîner la résiliation pure et simple du marché aux torts exclusifs du titulaire, après une première mise en demeure restée infructueuse.

9.3 – EFFECTIFS

Les effectifs nécessaires à l'exécution des prestations pour chaque site seront indiqués dans le mémoire technique du Titulaire.

Toute modification de la répartition des effectifs en cours d'exécution du marché ne pourra se faire sans l'accord express du responsable de la Caf chargé du suivi du marché.

9.4 – ENCADREMENT DU PERSONNEL

Le titulaire devra obligatoirement désigner un Agent Responsable de l'encadrement et de la discipline du personnel, de l'exécution des prestations et, d'une manière générale, de l'application des clauses du présent Cahier.

Cet Agent, s'il n'est pas présent en permanence durant les heures d'intervention du personnel du titulaire, devra au cours de sa visite des sites, prendre contact systématiquement avec le Responsable du site, **à un horaire convenu à l'avance** compris dans la plage horaire de travail normal du personnel de la Caf de la Seine-Saint-Denis. Cet agent Responsable devra tenir à jour, les feuilles de suivi d'intervention ou un carnet de bord et contrôler les fréquences de passage. Le carnet de bord (papier ou dématérialisé) devra pouvoir être consulté par la CAF aisément.

9.5 – RÉUNION TRIMESTRIELLE POUR LE SUIVI DES PRESTATIONS

Une réunion trimestrielle entre le titulaire et la Caf de Seine-Saint-Denis ou son représentant local sera organisée à l'initiative de la CAF, **avec présence obligatoire du titulaire**, pour permettre, notamment, de faire le point sur la qualité des prestations, d'établir le bilan de la période écoulée, de vérifier le suivi de l'approvisionnement en fournitures sanitaires, 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...). À cette occasion, le suivi de la mise en œuvre du plan de prévention sera également évoqué.

9.6 – ACCÈS AUX LOCAUX ET ÉQUIPEMENTS

Si nécessaire, l'organisme contractant dotera le titulaire de séries de clés ou de badges d'accès (sur lesquels figureront le nom, prénom et photo de l'agent) en quantité suffisante, permettant l'accès à certains locaux intéressés par les prestations. En cas de perte ou de vol, le titulaire avisera l'organisme contractant du nombre d'exemplaires manquants. Ceux-ci seront remplacés aux frais du titulaire. En fin de marché, le titulaire devra remettre à l'organisme contractant les clés confiées initialement.

ARTICLE 10 : INSTALLATIONS DU CHANTIER

10.1 – LOCAUX MIS À LA DISPOSITION DU TITULAIRE

Dans la mesure du possible, un local adapté sera mis gratuitement à la disposition du titulaire en accord avec le Responsable chargé des locaux. Le titulaire du marché devra maintenir en bon état de propreté et d'hygiène ce local mis à sa disposition pour le dépôt de son matériel et des produits d'entretien.

10.2 – ACHEMINEMENT ET STOCKAGE DU MATERIEL ET DES PRODUITS

L'acheminement du matériel et des produits nécessaires à l'exécution des prestations devra être effectué selon les itinéraires et les horaires autorisés par le Responsable du site concerné. Les engins de manutention utilisés devront être munis de bandages caoutchoutés ou de pneumatiques. Le poids des engins devra être compatible avec la résistance des sols, planchers, terrasses.... Les fournitures livrées sur palette ne devront pas être laissées au milieu d'un lieu de passage.

Le stockage des produits devra être effectué dans les locaux prévus à cet effet. Il sera limité aux quantités requises pour une période d'un mois.

Toute précaution devra être prise pour que les produits ne laissent aucune trace sur le sol. Le stockage en vrac de produits pulvérulents sera interdit, compte tenu des règles de sécurité applicables aux locaux de la Caf. Aucun matériel ou produit ne devra être abandonné en dehors des emplacements autorisés ou laissés sans rangement après chaque intervention, sous peine de leur évacuation sans préavis par l'organisme contractant et ce, aux frais du titulaire.

10.3 – CONSOMMATIONS DE FLUIDES

Les fournitures d'énergie électrique et d'eau nécessaires à l'exécution proprement dite des prestations seront assurées gratuitement par la Caf de la Seine-Saint-Denis.

Le titulaire devra éviter tout éclairage superflu. En particulier, il veillera à ce que l'éclairage d'un local soit strictement limité au temps nécessaire à l'exécution des prestations dans ce local, l'éclairage général d'un ensemble de locaux étant proscrit. Le titulaire devra également prendre toutes dispositions pour ne pas laisser couler l'eau inutilement. Il lui appartiendra enfin d'avertir son personnel que l'usage des matériels et équipements que renferment les locaux, notamment des appareils téléphoniques lui est strictement interdit.

ARTICLE 11 : CONTROLE DE L'EXÉCUTION DES PRESTATIONS

Les contrôles porteront notamment sur :

- Le respect des fréquences et des plannings d'intervention,
- La qualité des prestations réalisées,
- La traçabilité des actions (rapports, bons d'intervention...),
- Les éventuels écarts ou manquements constatés.

La vérification de la qualité des prestations s'effectue selon la méthode de contrôle qualité figurant en annexe 1 au CCTP.

Un contrôle de présence des agents de nettoyage s'effectuera par signature des fiches de présence ou badgeuses (mises en place par le titulaire sur les différents sites).

Dans le but de favoriser le suivi de la prestation et l'information des usagers, le titulaire met en place un affichage dans les locaux attestant de la bonne réalisation de la prestation, complété quotidiennement par l'agent de nettoyage et validé par le chef d'équipe lors de son passage. Le formalisme du document est présenté pour validation au Pouvoir Adjudicateur au plus tard quinze jours après le démarrage des prestations.

ARTICLE 12 : SUJÉTIONS RESULTANT DE L'EXPLOITATION DES LOCAUX

Le titulaire ne pourra se prévaloir, ni pour éluder les obligations du marché, ni pour élever aucune réclamation, des sujétions occasionnées par l'exploitation des locaux, notamment par l'interruption ou le report de toutes prestations décidées par l'organisme contractant.

ARTICLE 13 : CLAUSES ENVIRONNEMENTALES ET SOCIALES

13.1 : PRESCRIPTIONS RELATIVES À L'AXE ENVIRONNEMENTAL

Le Titulaire s'attachera à minimiser l'impact de son intervention sur l'environnement, et particulièrement dans les domaines suivants :

- la gestion des déchets,
- la réduction des nuisances environnementales générées par l'intervention de ses personnels.

C'est ainsi que par des méthodes d'enlèvements adaptés, le titulaire devra s'attacher à réduire la nocivité de ses déchets, et ceci en vue de préserver non seulement la santé de ses personnels, mais aussi l'environnement. Il portera son attention sur les modalités de tri des déchets, leur recyclage, leur valorisation et leur traitement en filière locale. Il s'assurera de la traçabilité de ses déchets jusqu'à l'éliminateur final.

Le Titulaire devra s'attacher, autant que possible à :

- utiliser des produits et matières éco labellisés,
- utiliser des appareils moins énergivores, moins bruyants,
- sensibiliser et informer ses personnels aux bonnes pratiques environnementales.

Le titulaire mettra en œuvre les moyens nécessaires permettant de limiter les impacts sur l'eau, le sol et l'air, notamment :

- de retenir les produits susceptibles de souiller ou de polluer le sol et l'eau,
- de maîtriser ses consommations d'eau.

13.2 : PRESCRIPTIONS RELATIVES À L'AXE SOCIAL

Concernant les actions d'insertion sociale ou professionnelle, **le Titulaire s'efforcera, sur la durée du présent marché, à procéder à au moins à deux recrutements** auprès de public en insertion à savoir, notamment :

- Bénéficiaires de minima sociaux ; Demandeurs d'emploi de longue durée ;
- Jeunes de moins de 26 ans sans qualification ou n'ayant jamais travaillé ;

L'éligibilité de ces personnes sera validée par le Pôle Emploi. Le Titulaire devra présenter pour la (les) personne (s) recrutée (s) une lettre émanant du Pôle Emploi validant sa (leur) candidature.

Le respect de cet engagement sera vérifié régulièrement par le représentant de l'Organisme.

ANNEXE 1 AU C.C.T.P. :
MODALITES DE CONTROLE
DES PRESTATIONS

I/ DÉFINITION DES CRITÈRES DE QUALITÉ DES PRESTATIONS DE NETTOYAGE DES LOCAUX

Aux termes de l'article 2 "Finalité des prestations" du Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P.), les prestations auront pour objectif de répondre aux critères suivants :

- Aspect/image
- confort,
- hygiène/santé,
- respect environnemental.

Le niveau de qualité de chacun de ces critères est évidemment fonction de la nature même des locaux et de leurs équipements, des matériaux et éléments qui les constituent, de leur affectation, enfin de la qualité des opérations de nettoyage.

Les indications de la présente annexe ont pour but de permettre de définir et de définir une méthode de contrôle objective de la qualité des prestations de nettoyage de locaux en fonction des cas considérés. Toute autre méthode objective visant à permettre ce contrôle pourra être utilisée et sera portée à la connaissance du Titulaire.

1 – ASPECT/IMAGE

Dans le domaine du nettoyage, l'aspect est la première impression de propreté, netteté et de confort qu'offrent un local et ses équipements.

Les prestations de nettoyage devront évidemment être adaptées aux lieux. C'est ainsi que, à titre d'exemple :

- les aménagements extérieurs tels que trottoirs, quais de marchandises, etc., ne nécessiteront le plus souvent que des opérations élémentaires,
- les locaux administratifs nécessiteront des prestations soignées,
- certains locaux tels que bureaux de direction, locaux accueillant des enfants etc., exigeront des prestations particulièrement soignées.

2 - CONFORT

Le confort est l'ensemble des facteurs qui déterminent une sensation de bien-être. Dans le domaine du nettoyage, le confort est apprécié au travers des facteurs suivants :

- l'aspect (déterminé, en raison de son importance, au § 1 ci-dessus),
- les perceptions : olfactives, tactiles, auditives,
- la sécurité.

En ce qui concerne les perceptions olfactives, les prestations devront :

- supprimer, ou éventuellement masquer, par l'utilisation de produits appropriés, les mauvaises odeurs dues aux souillures de différentes natures, exemple : odeurs d'urine, ou d'excréments (toilettes), odeurs de moisissures (vestiaires, sous-sol), odeurs d'ordures, (locaux et leurs équipements : poubelles, colonnes). L'aération des locaux doit être privilégiée chaque fois que cela est possible (toutes ouvertures devant ensuite être refermées par le personnel de nettoyage).
- ne pas être effectuées dans certains aménagements ou locaux à l'aide de produits dont les odeurs ne pourraient être tolérées,

En ce qui concerne les perceptions tactiles, les prestations devront être effectuées de telle sorte que les surfaces traitées ne soient pas désagréables au toucher ou au contact ; complètement inertes après séchage.

Le titulaire utilisera des produits complètement inertes après séchage (les produits ne doivent ni marquer sous le pas, ni s'incruster, ni se redéposer sur les tissus, vêtements, chaussures, le papier, la peau, à leur contact.)

En ce qui concerne les perceptions auditives, les prestations devront être conduites de manière à éviter tout bruit intempestif entraînant une perturbation de l'environnement.

En matière de sécurité, les techniques et produits utilisés pour le nettoyage des sols devront être sélectionnés afin que ces derniers ne présentent aucune surface glissante susceptible de constituer un danger pour les usagers.

3 – HYGIENE/SANTÉ

L'hygiène est l'ensemble des principes et des pratiques relatives à la conservation de la santé.

Dans le domaine du nettoyage, l'hygiène repose sur l'assainissement aussi bien des surfaces que des atmosphères ambiantes.

En matière d'hygiène, les prestations de nettoyage devront 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.

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

4 - RESPECT ENVIRONNEMENTAL

Dans le domaine du nettoyage, le respect de l'environnement, aussi bien matériel qu'humain, repose notamment sur l'utilisation de produits non polluants, la limitation de l'utilisation des fluides et de l'énergie, la gestion des déchets.

II/ CONTRÔLES QUALITÉ

Les opérations de contrôle qualité sont basées sur les normes NF X 50-794-1 et 2 «Système de contrôle de résultat sur site». Le titulaire entreprend en relation avec le Pouvoir Adjudicateur la mise en place d'une méthode de contrôle qualité du nettoyage. Le principe consistera à contrôler d'une manière aléatoire et contradictoire les locaux faisant l'objet des prestations.

1. Mode opératoire des contrôles qualité

1.1. Objet du contrôle

À chaque contrôle programmé, un local est choisi par l'organisme contractant. Le Pouvoir Adjudicateur (ou son représentant) a la possibilité de choisir jusqu'à deux locaux supplémentaires, s'il le juge utile, pour souligner une situation de non-conformité.

1.2. Règles particulières appliquées lors du contrôle

Le contrôle de chaque local est effectué à partir :

- D'un test sur les sols ;
- D'un test sur les surfaces verticales et horizontales ;
- D'un test sur le mobilier.

Le test s'effectue sur l'objet ou la surface de référence la plus sale ou la plus représentative dans le local testé.

Pour évaluer les salissures adhérentes, seules les salissures qui peuvent être nettoyées sont comptabilisées.

Pour évaluer une tâche de propreté au sol : il est utile de se munir d'un récipient contenant une solution de détergent de lavage dosée et d'un chiffon blanc (pas de taille réglementaire).

Pour les sols lisses : laisser quelques gouttes du détergent imprégner le sol durant 1 à 2 minutes, puis sécher à l'aide d'un chiffon. Si une tâche de propreté apparaît, il y a défaut. Dans le cas contraire il n'y a pas de défaut de propreté.

Pour les sols textiles : tapoter le chiffon blanc imprégné de détergent sur la moquette durant 1 à 2 minutes, puis regarder si de la poussière ou tout autre élément reste fixé sur le chiffon blanc.

En cas de conflit, Le titulaire doit prouver que le défaut constaté ne peut pas être nettoyé (tâches de peintures...).

1.3. Liste des outils de contrôle des prestations de nettoyage

Les outils de contrôle des prestations de nettoyage sont :

- Un détergent neutre ;
- Des chiffons blancs.

2. Liste des éléments sur lesquels porteront les contrôles qualité

La liste ci-dessous reprend les surfaces sur lesquelles porteront les mesures.

- Les sols : Thermoplastiques ou assimilés, carrelage ou assimilés, parquet, ciment, peint ou teinté ou lissé, moquettes ;
- Les portes et les portes vitrées ;
- Les corbeilles à papier ; les poubelles ;
- Les surfaces horizontales et verticales : Armoires (rangement, vestiaires), comptoir (dessus), appuis de fenêtres ou murets ; plinthes, tuyauteries, armoire, bouches de ventilation,
- Les cuvettes de WC ;
- Les urinoirs ;
- Les lavabos et éviers ;
- Les miroirs ;
- La robinetterie ;
- Les distributeurs de papier toilette ;
- Les distributeurs de savon ;
- Les poubelles d'hygiène féminine ;
- Les appareillages et distributeurs annexes ;
- Les désodorisants ;
- Les meubles ;
- Les chaises ;
- Les fauteuils ;
- Les objets meublants ;
- Les tables ;
- Etc.

3. Ensemble des tests pouvant être effectués

➤ TESTS SUR LES SOLS

- Comptage des déchets : la surface de référence pour le contrôle est de 20m².
- Comptage des salissures adhérentes : la surface de référence pour le contrôle est de 20m². Pour évaluer les salissures adhérentes, seules les salissures qui peuvent être nettoyées sont comptabilisées.
- Mesure de l'encrassement :
 - Traces de propreté : la surface de référence est de 20 m².

Pour les sols durs : laisser quelques gouttes du détergent imprégner le sol durant 1 à 2 minutes, puis sécher à l'aide d'un chiffon. Si une tâche de propreté apparaît, il y a défaut. Dans le cas contraire il n'y a pas de défaut de propreté.

Pour les sols textiles : tapoter le chiffon blanc imprégné de détergent sur la moquette durant 1 à 2 minutes, puis regarder si de la poussière ou tout autre élément reste fixé sur le chiffon blanc, en cas de réponse positive, il y a défaut.

- Traces de lavage : vérification de la présence ou non de traces de lavage. Ce test ne peut pas être réalisé sur des sols textiles.

➤ TESTS SUR LES SURFACES VERTICALES ET HORIZONTALES

Contrôle des surfaces verticales et horizontales hors mobilier, des portes, de la vitrerie, des miroirs, des surfaces verticales et horizontales des mobiliers.

Ce contrôle est effectué sur les surfaces verticales et horizontales d'un format A4 les plus sales dans le local sélectionné. Contrôle de l'empoussièrement, des tâches et coulures, des traces de lavage et traces de doigts.

➤ TESTS SUR LE MOBILIER

Ce contrôle consiste à choisir le meuble le plus sale du local sélectionné et à prendre pour chaque test la surface d'un format A4 la plus représentative.

Contrôle de l'empoussièrement, des tâches et coulures, des traces de lavage et traces de doigts.

Contrôle des poubelles ou corbeilles à papier

Pour effectuer ce contrôle, choisir la poubelle la plus sale du local sélectionné. La surface de référence pour le contrôle est l'élément dans sa totalité. Vérifier la présence de déchets, l'absence de sac, présence de tâches et coulures.

Contrôle des fauteuils et des chaises

Ce contrôle consiste à choisir le fauteuil ou la chaise la plus sale du local sélectionné et à prendre pour chaque test la surface d'un format A4 la plus significative.

Contrôle de l'empoussièrement, présence de tâches et coulures, traces de lavage.

Contrôle des cuvettes, urinoirs, lavabos

Ce contrôle consiste à choisir l'élément le plus sale du sanitaire sélectionné. La surface de référence pour le contrôle est l'élément dans sa totalité. Contrôle de la présence de coulures, de tartre, de traces de lavage, de la robinetterie.

Contrôle des distributeurs de papier toilette

Ce contrôle consiste à choisir un distributeur de papier toilette du sanitaire sélectionné. Contrôle de la présence de papier, les distributeurs de savon.

4. Vérification du niveau de qualité

Le titulaire devra effectuer le nombre de contrôles internes nécessaires pour identifier et palier aux dysfonctionnements afin de garantir le niveau de qualité attendu par le Pouvoir Adjudicateur.

Les contrôles sont effectués contradictoirement entre le Pouvoir Adjudicateur 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 différents types de contrôles sont définis comme ci-après :

- Les contrôles programmés ;
- Les contrôles inopinés.

4.1. Les contrôles programmés

Ils ont pour but de vérifier que le niveau de qualité est conforme à celui attendu. Le nombre de contrôles programmés mensuels n'est pas limité.

Le titulaire connaît la date pour en avoir été préalablement informé par le Pouvoir Adjudicateur. Les locaux sont choisis par le Pouvoir Adjudicateur. L'heure est laissée à la discrétion du Pouvoir Adjudicateur. Le planning des contrôles programmés sera communiqué à Le titulaire en début de chaque mois.

4.2. Les contrôles inopinés

Ils ont pour but de sanctionner une situation de non-conformité par rapport à la qualité attendue par le Pouvoir Adjudicateur et celle réellement effectuée par la prestation. Ce type de contrôle peut être déclenché après un examen visuel ou encore suite à 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 locaux sont choisis par le Pouvoir Adjudicateur. Le titulaire sera prévenu une demi-heure avant le contrôle. Dans tous les cas, les opérations de vérification ont lieu après l'intervention de Le titulaire.

5. Procès verbal

Ces contrôles donneront lieu à un procès-verbal écrit et transmis au titulaire.

6. Suivi

Une situation de non-conformité pourra entraîner des réfections et des pénalités selon les modalités prévues au C.C.A.P. Le Titulaire est tenu de remédier aux situations non conformes constatées.

ANNEXE 2 : PRESTATIONS ET PERIODICITE PAR SITE

ANNEXE 3 : LISTE DU PERSONNEL A REPENDRE