

## **CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES**

### **MARCHE DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES**

**CAISSE PRIMAIRE CENTRALE D'ASSURANCE MALADIE DE HAUTE-CORSE**

5 Avenue Jean Zuccarelli  
20 406 Bastia Cedex

---

**MDS N° 02-2025**

**PRESTATIONS DE NETTOYAGE POUR LES SITES DE LA  
CAISSE PRIMAIRE D'ASSURANCE MALADIE  
DE HAUTE-CORSE**

**CCTP COMMUN A TOUS LES LOTS**

---

## Table des matières

ARTICLE 1 - INTRODUCTION .....	4
1.1 Objet du marché .....	4
1.2 Finalités des prestations .....	4
ARTICLE 2 - DESCRIPTION DES LOCAUX - SUPERFICIES ET ORGANISATION DE LA PRESTATION.....	5
2.1 Description des Locaux et éléments chiffrés .....	5
Pour le lot 1, la prestation de nettoyage de la vitrerie intérieure porte sur le nettoyage des cloisons vitrées et non sur le vitrage des fenêtres. ....	5
2.2 Jours de travail et horaires d'intervention .....	7
ARTICLE 3 - DESCRIPTION DES PRESTATIONS A EXECUTER .....	8
3.1 Définition des fréquences et zones .....	8
3.2 Contenu des prestations programmées .....	9
3.3 Les prestations à la demande .....	11
ARTICLE 4 - MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS .....	11
4.1 Réunion préparatoire à la mise en place des prestations .....	11
4.2 Organisation du travail .....	12
4.2.1 Modalités d'accès .....	12
4.2.2 Locaux mis à disposition du personnel chargé d'exécuter les prestations.....	12
4.2.3 Mise à disposition de fluides et énergie.....	12
4.2.4 Matériels et équipements mis à disposition du titulaire .....	13
4.3 Consignes particulières sur l'organisation du travail.....	13
4.3.1 Confidentialité .....	13
4.3.2 Protection des installations .....	13
4.4 Fin de service .....	14
4.4.1. Interdictions .....	14
4.4.2 Consignes particulières .....	14
4.4.3 Règles de sécurité et plan de prévention.....	15
4.4.4 Moyens humains du titulaire dédiés à la prestation .....	16
ARTICLE 5 - ENCADREMENT DU PERSONNEL.....	16
Rôle fonctionnel du « Responsable de site » :.....	16
Rôle fonctionnel du « chef d'équipe » : .....	16
ARTICLE 6 - LE PERSONNEL OEUVRANT .....	17
ARTICLE 7 - TENUE DE TRAVAIL .....	17
ARTICLE 8 - GREVES, ABSENCE, ARRET DE TRAVAIL ET SERVICE MINIMUM .....	17
ARTICLE 9 - MOYENS MATERIELS DU TITULAIRE .....	18
ARTICLE 10 - SPECIFICATIONS ENVIRONNEMENTALES .....	18
ARTICLE 11 - UTILISATION DE PRODUITS, CONSOMMABLES ET MATERIEL DE QUALITE ECOLOGIQUE .....	18
11.1 Produits de qualité écologique .....	18
Nettoyants universels et nettoyants pour sanitaires.....	18
Produits destinés à des applications spéciales, tels que les “produits à dosage automatique”, les détartrants ou les désinfectants.....	18
Biodégradabilité des produits .....	19
Concentration des produits .....	19
Dispositifs de dosage .....	19
Emballage.....	19
11.2 Consommables de qualité écologique .....	19
11.3 Matériels de qualité écologique .....	19
ARTICLE 12 - PRATIQUES SOCIO ET ECO RESPONSABLE DE L'ENTREPRISE .....	19
12.1 Horaires d'exécution des prestations en journée .....	19
12.2 Formation .....	19

12.3 Acheminement du personnel.....	20
12.4 Gestion des ressources.....	20
12.5 Gestion des déchets .....	20
ARTICLE 13 - CONTROLE DES PRESTATIONS ET SUIVIS .....	20
13.1 Etat de propreté au début du marché .....	20
13.2 Autocontrôle .....	20
13.3 Les contrôles contradictoires .....	20
13.4 Les contrôles programmés.....	21
13.5 Les contrôles inopinés.....	21
13.6 Les fiches de contrôle .....	21
13.7 Suivi quotidien du site .....	22
13.8 Reporting .....	22
13.9 Rapport d'activité trimestriel .....	22

## ARTICLE 1 - INTRODUCTION

### 1.1 Objet du marché

La Caisse Primaire d'Assurance Maladie de la Haute-Corse un organisme privé chargé de la gestion d'un service public. Elle est soumise aux dispositions de l'arrêté du 19 juillet 2018 portant réglementation des marchés des Organismes de Sécurité Sociale du régime général (JO du 27 juillet 2018), pour ses achats en matière de fournitures, services et travaux.

La présente consultation concerne :

#### PRESTATIONS DE NETTOYAGE POUR LES SITES DE LA CAISSE PRIMAIRE D'ASSURANCE MALADIE DE LA HAUTE-CORSE

Les prestations sont réparties en 7 lots :

Lot(s)	Désignation
1	Siège - Bastia
2	Service Social - Bastia
3	Centre d'Examen de Santé (CES) - Bastia
4	Plateforme de Services (PFS) - Corte
5	Antenne accueil - Corte
6	Antenne accueil - Ile Rousse
7	Antenne accueil - Aleria

Les prestations à exécuter concernent l'ensemble des locaux désignés à l'annexe 1A du présent CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES.

Les prestations demandées sont :

- Le nettoyage des locaux,
- Le nettoyage des parvis, abords, garage,
- Le nettoyage des surfaces vitrées intérieures,
- Le nettoyage des petits électroménagers,
- La fourniture, l'approvisionnement et la mise en place des consommables sanitaires...

Le pouvoir adjudicateur s'engage à promouvoir et à conduire une politique sociale et d'achats écoresponsables.

Afin de répondre à cet objectif, le présent CCTP comporte des clauses ayant pour but de limiter la consommation d'énergie, de préserver les ressources naturelles en eau, de préserver la santé, de limiter la consommation de ressources rares et les pollutions dues aux produits et à leurs emballages.

Il est rappelé au titulaire que les organismes doivent assurer des missions de service public et qu'en conséquence les prestations demandées doivent être exécutées sans retard et avec une diligence particulière.

Le présent document présente le détail des prestations demandées dans le cadre de ce marché.

### 1.2 Finalités des prestations

Le présent marché est un contrat avec obligation de résultat.

Le nettoyage est une opération d'entretien et de maintenance des locaux dont l'objectif principal est d'assurer un aspect agréable (notion de confort), et un niveau de propreté (notion d'hygiène).

Les prestations seront exécutées en tenant compte de la nature et de la fréquentation des locaux. Elles auront également pour but de contribuer à maintenir les locaux en parfait état de conservation.

Leur qualité devra être satisfaisante au regard des cinq critères ci-après :

1°) **ASPECT** : L'aspect dans le domaine du nettoyage, c'est la première impression visuelle de propreté et de propreté qu'offrent un local et ses équipements. Les prestations de nettoyage devront évidemment être adaptées aux lieux,

2°) **CONFORT**: le confort est constaté lorsque les prestations :

- Suppriment les mauvaises odeurs dues aux souillures de différentes natures, par l'utilisation de produits appropriés,
- Sont effectuées à l'aide de produits dont les odeurs ne doivent pas apporter de gêne et qui respectent les exigences de qualité et de respect de l'environnement,
- Sont effectuées de telle sorte que les surfaces traitées ne soient pas désagréables au toucher et au contact,
- Sont conduites de manière à éviter tout bruit entraînant une perturbation de l'environnement,

3°) **HYGIÈNE ET RESPECT DU DÉVELOPPEMENT DURABLE** : l'hygiène repose sur l'assainissement périodique aussi bien des surfaces que de l'air ambiant sans toutefois provoquer de pollution nouvelle par l'usage abusif de méthodes ou de produits nocifs,

4°) **SÉCURITÉ** : les techniques et produits utilisés pour le nettoyage doivent être sélectionnés afin que les sols ne présentent aucune surface glissante susceptible de constituer un danger pour les usagers et aucun danger pour la santé des personnels de propreté et des usagers,

#### 5°) **ENVIRONNEMENT**

Les prestations devront être effectuées :

- A l'aide de produits qui respectent les exigences de qualité et de respect de l'environnement,
- De manière à éviter tout bruit entraînant une perturbation de l'environnement,
- De manière à ne pas provoquer de pollution nouvelle par l'usage intempestif de méthodes ou de produits nocifs.

Les prestations feront l'objet d'un contrôle lié à l'obligation de résultat du titulaire. Les modalités de ce contrôle sont précisées ci-après.

## ARTICLE 2 - DESCRIPTION DES LOCAUX - SUPERFICIES ET ORGANISATION DE LA PRESTATION

### 2.1 Description des Locaux et éléments chiffrés

Le détail des surfaces des locaux et des vitreries pris en charge est indiqué dans les annexes du présent CCTP.

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

Les surfaces des vitreries sont facilement accessibles (< 3m).

**Pour le lot 1, la prestation de nettoyage de la vitrerie intérieure porte sur le nettoyage des cloisons vitrées et non sur le vitrage des fenêtres.**

Les surfaces globales sont données à titre indicatif et n'ont donc pas une valeur contractuelle. Les superficies correspondent aux surfaces au sol et ne tiennent pas compte des encombrements dus aux mobiliers.

Aussi, le titulaire est réputé avoir vérifié ces données avant d'avoir établi son offre.

Concernant l'inventaire des accessoires et consommables sanitaires, ainsi que le nombre de postes de travail par étage, vous trouverez ci-dessous les éléments chiffrés suivants :

**Lot 1 : Siège BASTIA - 5 avenue Jean Zuccarelli - 20406 Bastia Cédex**

Inventaire accessoires et consommables sanitaires	
Nombre de postes de travail	160
Distributeur Papier Hygiénique	16
WC	16
Lavabos	15
Distributeur Savon	14
Balayette	16
Poubelles	12

**Les consommables devront être adaptés aux appareils et distributeurs dont la CPAM/UIOSS sont propriétaires.**

**Lot 2 : Service Social Immeuble Verdier - 11 bis avenue Jean Zuccarelli - 20200 BASTIA**

Inventaire accessoires et consommables sanitaires	
Nombre de postes de travail	6
Distributeur Papier Hygiénique	3
WC	3
Lavabos	3
Distributeur Savon	0
Balayette	3
Poubelles	11

**Les consommables devront être adaptés aux appareils et distributeurs dont la CPAM est propriétaire.**

**Lot 3 : Centre d'Examen de Santé - 4 rue François Vittori - 20600 BASTIA**

Inventaire accessoires et consommables sanitaires	
Nombre de postes de travail	6
Distributeur Papier Hygiénique	2 supports pour papier WC.
WC	2
Lavabos	6
Distributeur Savon	6
Balayette	2
Poubelles	5

**Les consommables devront être adaptés aux appareils et distributeurs dont la CPAM est propriétaire.**

**Lot 4 : Plateforme de service : 6 rue du Pont Vieux, 20 250 Corte**

Inventaire accessoires et consommables sanitaires	
Nombre de postes de travail	18
Distributeur Papier Hygiénique	...
WC	...
Lavabos	...
Distributeur Savon	0
Balayette	...
Poubelles	...

**Les consommables devront être adaptés aux appareils et distributeurs dont la CPAM est propriétaire.**

**Lot 5 : Antenne Accueil CORTE, 7 rue Colonel FERACCI -20250 Corte**

Inventaire accessoires et consommables sanitaires	
Nombre de postes de travail	3
Distributeur Papier Hygiénique	1
WC	1
Lavabos	1
Distributeur Savon	1
Balayette	1
Poubelles	1

**Les consommables devront être adaptés aux appareils et distributeurs dont la CPAM est propriétaire.**

**Lot 6 : Antenne Accueil ILE ROUSSE - Centre Administratif Jean Simi - 20220 Ile-Rousse**

Inventaire accessoires et consommables sanitaires	
Nombre de postes de travail	2
Distributeur Papier Hygiénique	0 Fourni par le Centre Administratif
WC	1 (commun avec le Centre)
Lavabos	1
Distributeur Savon	0 Fourni par le Centre Administratif
Balayette	0
Poubelles	3

**Les consommables devront être adaptés aux appareils et distributeurs dont la CPAM est propriétaire.**

**Lot 7 : Antenne Accueil ALERIA- Lieu-Dit Stagnale - 20270 ALERIA**

Inventaire accessoires et consommables sanitaires	
Nombre de postes de travail	
Distributeur Papier Hygiénique	
WC	
Lavabos	
Distributeur Savon	
Balayette	
Poubelles	

**Les consommables devront être adaptés aux appareils et distributeurs dont la CPAM est propriétaire.**

## **2.2 Jours de travail et horaires d'intervention**

Les jours et horaires d'intervention sont définis sur chaque site par les organismes bénéficiaires, afin que les prestations soient exécutées de manière à ne créer aucune gêne pour les utilisateurs des locaux. Les périodes d'intervention peuvent être modifiées en cours d'exécution d'un commun accord entre le prestataire et l'organisme.

Pour atteindre son obligation de résultat, il appartiendra aux titulaires (en collaboration avec les organismes) de déterminer les volumes horaires et les effectifs nécessaires par catégories de telle sorte que le nettoyage des locaux, des équipements et des vitreries internes soit effectué selon les stipulations du présent CCTP.

GENERALITES	Horaires pour interventions	
	Du Lundi au Vendredi	Samedi/Dimanche/Jours fériés (*)
1 - Siège BASTIA	16h30-20h (selon modalités des services)	Non
2 - Service Social - Bastia	17h00 - 20h	Non
3 - Centre Examen Santé - Bastia	Avant 17h	Non
4 - PFS - Corte	17h00 - 20h	Non
5 - Antenne Accueil - Corte	17h00 - 20h	Non
6 - Antenne Accueil - Ile Rousse	17h00 - 20h	Non
7 - Antenne Accueil - Aleria	17h00 - 20h (voir jours)	Non

Les plages horaires ci-dessus indiquées, sont à respecter pour chaque organisme ; le volume horaire dédié aux prestations décrites au présent CCTP et ses annexes et l'organisation qui en découle seront proposés par le candidat dans son mémoire technique.

(\*) Aucune intervention ne s'effectue les samedis, dimanches et jours fériés. En cas de fermeture exceptionnelle ou de fermeture programmée, les prestations seront effectuées la veille.

**Pour le lot 1 - Siège CPAM BASTIA - une liaison est obligatoire avec l'arrivée de l'agent de sécurité à 19h45.**

## ARTICLE 3 - DESCRIPTION DES PRESTATIONS A EXECUTER

### 3.1 Définition des fréquences et zones

**Pour l'ensemble de ce marché, un nombre d'heures et d'agents est exigé.**

Le défaut de respecter ces exigences entraîne un rejet de l'offre pour non réponse aux besoins du pouvoir adjudicateur.

**Le présent marché comporte deux types de prestations :**

- Des prestations programmées : prestations de base (DPGF)
- Des prestations à la demande (BPU).

Les prestations et leurs fréquences sont définies en fonction de la typologie des locaux.

Ces locaux ont été découpés en un nombre de 9 zones différentes :

#### 1- Halls d'entrée, réception, Circulation

- Comprend les espaces de circulation (halls, couloirs, paliers, zones imprimantes et copieurs)
- Comprend les zones d'accueil et les zones attenantes se situant à l'entrée des bâtiments (espaces accueillant du public tels que les halls d'entrée, sas d'entrée, guichets, box d'accueils)

#### 2- Bureaux, salles de réunions

- Comprend les zones de bureaux (individuels, collectifs et locaux communs (courrier, locaux syndicaux...))
- Comprend toutes les salles de réunions quelles que soient leurs tailles et dont l'usage est réservé aux personnels administratifs et/ou aux extérieurs invités

#### 3- Ascenseurs

- Comprend les parois, miroirs, rails...

#### 4- Escaliers

- Comprend l'ensemble des escaliers de circulation intérieure aux sites (escaliers, rampes...)

#### 5- Coursives, abords extérieurs, terrasses et garage

- Comprend tous les espaces extérieurs aux bâtiments situés à proximité immédiate des accès du bâtiment (seuils, voirie, cours, terrasses, volets extérieurs, garde-corps, parkings, garage...)



#### 6- Sanitaires et assimilés

- Comprend tous les espaces sanitaires,

#### 7- Vitreries

- Comprend les vitreries accessibles intérieures (<3m) des cloisons et portes présentes dans les espaces intérieurs

#### 8- Restaurant, coins repas et « zones électroménagers »

- Comprend les salles de pause, les salles de restauration, les coins repas, les tisaneries ainsi que les zones où peuvent être entreposés des petits électroménagers mis à la disposition des personnels; le nettoyage de ces petits électro-ménagers (réfrigérateurs, micro-ondes...) étant inclus dans les prestations à effectuer.

#### 9- Locaux techniques, archives

- Comprend toutes les pièces techniques (informatiques, de stockages, locaux techniques, salles informatiques, réserves...)

#### 10- Spécificités des cabinets médicaux

- Une attention particulière doit être portée pour le nettoyage des cabinets médicaux (fauteuils, sanitaires internes au bureau de consultation...). Une réunion sera mise en place afin de définir les modalités de fonctionnement concernant les spécificités dues à l'activité à la prise de marché.

Les prestations et leurs fréquences sont décrites sous forme de tableaux établis selon le nombre de passages et présentés dans l'annexe 2A- CCTP. Ces tableaux expliquent pour chaque type de local, les tâches à accomplir par le titulaire et leur fréquence dans le cadre des prestations programmées.

Les fournitures de consommable sont à prévoir pour chacune de ces zones en fonction des organismes.

### 3.2 Contenu des prestations programmées

Les prestations programmées correspondent à des prestations de propreté courantes, réalisées régulièrement selon une périodicité établie (du quotidien à l'annuel), qui diffèrent selon les sites ou bâtiments et dont le chiffrage se fait au forfait annuel (annexe 1 - ATTR11).

Les éléments pris en compte dans les prestations à prix forfaitaire sont notamment les suivants :

Les sols	Thermoplastique, carrelage, revêtement de sol stratifié...
Les parois verticales, horizontales et vitres	Portes, cloisons, sas d'entrée, murs, rampes d'escalier, plinthes, goulottes et tuyauteries, interrupteurs, vitres intérieures, extérieures et châssis...
Les objets meublants	Est considéré comme objet meublant tout objet se trouvant dans les locaux à usage du personnel, d'accueil du public ou tout élément de décoration ou servant de support à l'information
Les éléments sanitaires	Sols parois verticales, cuvettes de toilettes, urinoirs, lavabos, éviers, miroirs, robinetterie, distributeurs (savon, papier hygiénique, essuie-mains, appareils...), poubelles, autres équipements (balayettes,...)...
Les éléments électroménagers	Réfrigérateur, Micro-ondes, distributeurs...

Cette liste n'est pas exhaustive.

Il appartient au titulaire d'assurer 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.

Les prestations seront exécutées en tenant compte de la nature et de la fréquentation des locaux. Les fréquences de nettoyage minimales pour obtenir la qualité requise sont précisées en annexe.

#### **Prestations de collecte des déchets incluses dans le forfait**

Sont inclus dans le forfait et communs à l'ensemble des zones, l'acheminement des déchets des locaux où sont effectués les prestations jusqu'aux conteneurs prévus dans le respect de la collecte et du tri des déchets propres au site.

Les déchets des cendriers doivent être recueillis exclusivement dans un réceptacle spécial pour éviter tout déclenchement d'un incendie éventuel.

Les déchets provenant des bureaux sont mis en poubelle.

Les déchets des locaux sanitaires sont enlevés préalablement à toute opération de nettoyage et sont mis en poubelle.

Les déchets provenant des espaces de restauration (réfectoire, tisanerie...) sont mis en poubelle.

Les déchets sont ensuite rassemblés **quotidiennement** dans les lieux affectés aux poubelles.

La fourniture des sacs poubelles, aux normes environnementales, est à la charge du titulaire. Il n'est nullement responsable de l'enlèvement par erreur (et par voie de conséquence de leur disparition) d'objets ou papiers se trouvant dans les corbeilles ou récipients dont le contenu est destiné à être jeté.

La destruction des déchets n'est pas prévue.

Sont exclus l'enlèvement de papier et emballages cartons, les déchets d'équipements électriques, informatiques ainsi que les ferrailles et autres...

#### **Fourniture et mise en place des consommables sanitaires respectueux de l'environnement**

La fourniture des consommables sanitaires est une prestation intégrée dans le forfait.

Le prestataire doit la fourniture et la mise en place des produits d'hygiène nécessaires dans les distributeurs prévus à cet effet (savons liquides, recharges en papier hygiéniques, recharges en papier essuie-mains...), dans les sanitaires conformément à l'article 2.1 du présent CCTP.

##### **Les consommables sanitaires sont les suivants :**

- Papier hygiénique type ouate
- Essuie-mains (papier ou tissu)
- Savon liquide (les savons proposés devront être conformes à la norme NF T 73.101)
- Sacs poubelles selon la norme NF
- Produits miroirs et vitres...

Le vidage et l'acheminement des déchets sanitaires dans les containers prévus sont des prestations comprises dans la mise en place des consommables sanitaires.

##### **Exception à la mise en place des équipements sanitaires :**

Les organismes sont propriétaires de tous les appareils et distributeurs dans leurs locaux.

**Les consommables devront être adaptés aux appareils et distributeurs dont les organismes sont propriétaires.**

Dans le cadre d'un remplacement de matériel, la fourniture et la mise en place de ces matériels est à la charge des organismes.

### 3.3 Les prestations à la demande

Les prestations exceptionnelles de nettoyage et prestations exceptionnelles de remise à niveau de propreté.

Ces prestations et leur prix sont décrits en annexe 2 à l'Acte d'Engagement. Elles s'exécutent sur bon de commande et sont rémunérées selon le Bordereau de Prix Unitaire (BPU).

## ARTICLE 4 - MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

Le Titulaire étant soumis à **une obligation de résultat**, il est donc seul et entièrement responsable des moyens à mettre en œuvre en **quantité et en qualité pour l'obtention de ces résultats**.

Le titulaire est tenu à **une obligation de conseil** : il doit, notamment, évaluer les besoins réels auxquels l'Organisme doit satisfaire et mettre en garde l'Organisme par écrit sur les choix que ce dernier sera amené à faire.

### 4.1 Réunion préparatoire à la mise en place des prestations

Après notification du marché par le pouvoir adjudicateur et en complément **de la visite obligatoire** réalisée lors de la consultation, avant tout démarrage des prestations et en préalable à la passation d'une commande, le titulaire du marché (représenté à minima par le responsable d'exploitation ou le personnel non-œuvrant et éventuellement par le directeur d'exploitation ou le directeur commercial) effectue une visite des locaux objets des futures prestations en présence d'un représentant du site.

A cette occasion, les organismes bénéficiaires fournissent le cas échéant au titulaire du marché, l'ensemble des informations et documents disponibles nécessaires à la mise en place des prestations sur le site concerné.

Le titulaire ne peut se prévaloir des éléments constatés lors de cette visite pour modifier son annexe financière.

Lors de cette visite, il est réalisé un état des lieux du site contradictoirement avec le responsable du site.

Cet état des lieux a pour objectif de déterminer l'état de propreté du site avant tout démarrage des prestations.

Si certaines surfaces présentent un état de non propreté à caractère irréversible (avec les moyens courants), il en fait impérativement mention à l'état des lieux.

Cette réunion permet d'organiser et de rappeler le déroulement des prestations : présentation des interlocuteurs, des prestations devant être effectuées, des méthodes utilisées pour l'exécution de ces prestations, des plannings, des jours et horaires d'intervention, des obligations et responsabilités de chacune des parties ainsi que du système de réfections et de pénalités.

Chaque organisme bénéficiaire fera une réunion préparatoire en rapport avec son bâtiment.

En conformité avec la proposition technique et financière, le titulaire du marché remet au plus tard dans le 7 jours (ou délai convenu d'un commun accord par écrit) qui suivent la réunion préparatoire un document synthétisant les prestations programmées et leurs modalités d'organisations. Il indique ou rappelle pour chaque site, l'organisation proposée, les fiches de postes, les fiches méthodes et les procédures utilisées.

Le titulaire s'engage de les maintenir en permanence à jour.

Cette planification peut être modifiée sur demande des deux parties et avec leur accord Express.

## **4.2 Organisation du travail**

### **4.2.1 Modalités d'accès**

Le prestataire prend contact avec le responsable administratif ou son représentant pour disposer de ces moyens d'accès avant le début du marché.

Afin de permettre l'accès aux locaux pour la réalisation des prestations au(x) jour(s) et horaires d'intervention, l'organisme bénéficiaire dotera le cas échéant le titulaire du marché de clés et/ou badges nécessaires, en quantité suffisante. Un récépissé de remise est établi et signé par le titulaire et l'organisme bénéficiaire.

En cas de perte ou vol, l'organisme bénéficiaire en est avisé par le titulaire sans délai. Toute perte, vol ou détérioration de ces moyens d'accès doit être signalée sans délai au responsable administratif ou son représentant. Les exemplaires manquants sont remplacés au frais du titulaire (double de clés, passe, changement de barillet ou de serrures...).

Si l'accès au bâtiment et/ou locaux est sécurisé (code, badge, ...), seul le responsable d'équipe dispose du moyen d'accès et par conséquent chargé d'assurer l'accès aux agents affectés au présent marché (sauf disposition particulière par un organisme bénéficiaire).

En cas de perte ou de détérioration, les dispositions prévues précédemment sont applicables.

A l'issue du marché, le titulaire doit remettre sans délai et au plus tard le dernier jour du marché au représentant de l'organisme bénéficiaire les moyens d'accès confiés.

### **4.2.2 Locaux mis à disposition du personnel chargé d'exécuter les prestations**

Dans la mesure du possible, un local est mis à la disposition de l'équipe en charge du nettoyage pour le dépôt de ses effets personnels.

Des locaux ou parties de locaux sont réservés au rangement des matériels, des produits et au stockage des consommables.

Si des locaux sont mis à disposition, ils doivent systématiquement être fermés à clés. Le pouvoir adjudicateur et les organismes bénéficiaires ne peuvent être tenus pour responsable des éventuels vols et dégradations dans ces locaux.

Le stock pour les produits et consommables sanitaires est limité aux quantités requises pour une durée d'un mois et se fera en respectant les normes et l'affichage de sécurité. Toute précaution doit être prise pour que les produits ne laissent aucune trace sur le sol. Le stockage en vrac de produits pulvérulents est interdit.

Aucun matériel ou produit ne doit être abandonné ou stocké en dehors des emplacements autorisés ou laissé sans rangement après chaque intervention sous peine de leur évacuation sans préavis par les organismes bénéficiaires et aux frais du titulaire.

Les locaux ou lieux mis à disposition doivent être nettoyés régulièrement et au terme du marché après évacuation des produits et matériels appartenant à l'entreprise.

Il est interdit d'utiliser tout autre local. Il est interdit de stocker des produits dangereux ou inflammables.

### **4.2.3 Mise à disposition de fluides et énergie**

Les fournitures d'énergie électrique et d'eau nécessaires à l'exécution proprement dite des prestations sont assurées, dans la mesure des moyens, gratuitement par les organismes.

Le choix des lieux de branchement des appareils électriques est à valider avec le représentant de l'organisme sur chaque site. Les appareils du type auto-laveuse, mono brosse ou autres demandant une puissance spécifique ne doivent pas être branchés sur des prises ne supportant pas cette puissance.

Les appareils ne doivent pas être branchés sur des prises ondulées ou déjà utilisées pour d'autres appareillages, même par l'intermédiaire de fiches multiples.

Le titulaire s'engage à ne faire aucune modification technique sur les installations ou aménagements existants des locaux visés par le présent marché. Par ailleurs, ce dernier peut faire la demande de modification technique auprès du représentant de l'organisme bénéficiaire sur chaque site qui étudiera

la demande.

Les personnels du titulaire doivent impérativement éteindre l'éclairage d'un local dès que leurs prestations de nettoyage sont achevées.

Le titulaire prend toutes dispositions utiles pour ne pas laisser couler l'eau inutilement et informe le responsable de site de toute fuite détectée par son personnel.

#### **4.2.4 Matériels et équipements mis à disposition du titulaire**

Le titulaire signale immédiatement au responsable de site, et confirme ensuite par écrit, toute défectuosité constatée avant ou pendant l'emploi des équipements, des matériels et des installations mis à dispositions. A défaut, même dans le cas de leur utilisation dans des conditions normales, le titulaire est responsable des dégradations autres que l'usure normale et de leurs éventuelles conséquences.

Les réparations des équipements et des matériels désignés ci-dessus, consécutives à emploi irrationnel, à l'inobservation des consignes d'emploi ou des règles de sécurité, sont effectuées par une entreprise spécialisée choisie par l'organisme et mises à la charge du titulaire.

Il appartient au titulaire, qui reconnaît avoir reçu les équipements et les matériels en bon état de marche et conforme aux normes et règlements de sécurité :

- De remettre à la disposition de l'administration tout équipement ou matériels défectueux pour réparation,
- De remettre, sur simple demande de l'administration, les équipements ou les matériels à sa disposition pour lui permettre d'assurer les opérations normales de contrôle et de maintenance.

### **4.3 Consignes particulières sur l'organisation du travail**

#### **4.3.1 Confidentialité**

Le titulaire et ses salariés ainsi que ses éventuels sous-traitants s'engagent à ne pas divulguer sous quelque forme que ce soit des informations, renseignements, documents dont ils ont ou auraient pu avoir connaissance à l'occasion de l'exécution des prestations.

#### **4.3.2 Protection des installations**

Les opérations de nettoyage doivent être exécutées avec le plus grand soin.

Aucune dégradation des locaux, des installations, équipements, mobiliers et aux usagers sont à la charge du titulaire.

Pour permettre l'exercice d'un nettoyage optimum, le personnel peut déplacer le mobilier. Néanmoins, il doit être manipulé avec précaution et remis scrupuleusement en place dans l'état initialement trouvé pour le bon fonctionnement des locaux.

L'acheminement du matériel et des produits nécessaires à l'exécution des prestations doit être effectué selon les itinéraires et les horaires autorisés par la personne publique. Les engins de manutention utilisés doivent être munis de bandages caoutchoutés ou de pneumatiques.

Les produits et matériels doivent être conformes aux règles de sécurité en vigueur.

Les produits et matériels doivent assurer la conservation des surfaces traitées et ne pas être susceptibles de détériorer les surfaces nettoyées. Ils doivent être compatibles avec les lieux dans lesquels ils sont utilisés.

Les sols ne doivent présenter aucune tâche, aucune détérioration, ni débris de quelque sorte que ce soit.

L'utilisation des matériels ne doit pas éclabousser ni tacher les plinthes et les murs.

Le responsable de site peut interdire les matériels dont l'utilisation est susceptible de provoquer des dégradations ou de compromettre la sécurité des usagers sans que le titulaire puisse en demander dédommagement.

Le branchement simultané de plusieurs appareils électriques sur la même prise, même par l'intermédiaire de fiche multiple est interdite.

Le travail en hauteur (dans le cadre de demande supplémentaire) est obligatoirement conforme à la réglementation.

**L'utilisation d'échelles est formellement interdite.**

Lors de l'entretien des parois intérieures, surfaces vitrées... si des dispositifs autocollants ou fixes de signalétique sont en place, le titulaire doit entretenir les surfaces sans endommager lesdits dispositifs. En cas de dommage, le pouvoir adjudicateur et/ou les organismes bénéficiaires se réservent le droit d'exiger le remplacement qui se fait à la charge du titulaire.

Le titulaire du marché doit s'assurer que les eaux usées sont systématiquement, après chaque prestation, jetées dans le vidoir lorsqu'il en existe un (en cas d'absence de vidoir, le titulaire du marché évacuera ses eaux usées dans les sanitaires, ceux-ci sont systématiquement nettoyés ensuite au moyen de détergent bactéricide).

**La non-observation de ces consignes donne lieu à l'application des pénalités forfaitaires définies dans le C.C.A.P.**

#### **4.4 Fin de service**

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

- Fermer correctement toutes les fenêtres
- Éteindre les lumières des locaux non occupés
- Fermer à clé les portes des locaux non occupés
- Fermer le local dont le personnel dispose après rangement des produits et matériels
- Signaler sur le cahier de liaison toute anomalie constatée (porte ou store ne fermant pas, problème électrique, éclairage, etc.)
- Fermer les portes donnant sur l'extérieur

##### **4.4.1. Interdictions**

Il est strictement interdit :

- De fumer à l'intérieur du bâtiment
- De prendre des repas ou collations à l'intérieur des locaux
- D'introduire et de consommer des boissons alcoolisées dans les locaux ainsi que d'y pénétrer en état d'ivresse
- De provoquer du désordre de façon quelconque sur les lieux de travail et de leurs dépendances
- De tenir des réunions dans l'enceinte des locaux
- De manquer de respect aux membres du personnel de l'Organisme
- De monter sur des sièges pour l'exécution des travaux
- D'effectuer tout branchement sur des prises ondulées signalées par un fond rouge est interdit : ces prises étant strictement réservées aux matériels informatiques
- D'effectuer tout branchement simultané de plusieurs matériels électriques sur la même prise ordinaire, même par l'intermédiaire de fiches multiples.
- De débrancher un appareil branché préalablement par les personnels ou usagers de l'organisme, même momentanément, pour utiliser l'arrivée du courant ; il y a donc lieu de prévoir les rallonges nécessaires.
- D'utiliser du matériel et des équipements des locaux (notamment du matériel informatique, des appareils téléphoniques et copieurs)
- De se faire aider dans son travail par une personne étrangère au Titulaire

##### **4.4.2 Consignes particulières**

- Les poussières, débris, ordures, papiers, etc., provenant du nettoyage, doivent être déposés par l'équipe du prestataire dans des poubelles et conteneurs mis à disposition par l'organisme
- Les sacs poubelles ne doivent pas être réutilisés mais systématiquement remplacés
- Une grande partie des locaux étant équipés d'ordinateurs, et notamment les bureaux, il est demandé au titulaire d'en assurer un entretien tendant à limiter le déplacement de poussière
- Le contenu des seaux et autres récipients de nettoyage doit être vidé dans les sanitaires. La chasse

d'eau doit être systématiquement tirée et les sanitaires nettoyés au moyen d'un détergent bactéricide après vidage des seaux.

Si le bâtiment dispose d'une douche, et après autorisation de l'organisme bénéficiaire, celle-ci peut être utilisée pour rincer le gros matériel à l'unique condition qu'elle soit systématiquement nettoyée (bac et faïence) au moyen d'un détergent bactéricide après usage.

- ♦ Le stockage des produits est effectué dans les locaux prévus à cet effet et mis à la disposition par l'organisme.

#### **4.4.3 Règles de sécurité et plan de prévention**

Au titre des mesures de sécurité, l'organisme bénéficiaire s'engage à effectuer avec le titulaire du marché une inspection commune des locaux afin de délimiter les secteurs d'intervention, les zones à risques, les voies de circulation du personnel, les zones de stockage et d'approvisionnement (produits ménagers, eau chaude et froide...), les vestiaires et sanitaires mis à disposition du personnel affecté par le titulaire et globalement les risques professionnels. Les observations faisant suite à cette inspection sont consignées dans un procès-verbal et signé par les deux parties.

Dans tous les cas et suite à l'inspection commune, un plan de prévention par site est établi en cas de risque identifié d'interférence entre les activités, les installations et les matériels de l'organisme bénéficiaire et du titulaire du marché (et ses éventuels sous ou cotraitants).

Celui-ci est obligatoirement écrit (contractuel) lorsque les prestations représentent un nombre total d'heures de travail prévisible supérieur ou égal à 400 heures sur une période égale au plus à 12 mois, ou si la prestation nécessite des travaux inscrits sur la liste des travaux dangereux définie par arrêté du 19 mars 1993, pris pour l'application de l'article R4512-7 du code du travail.

Le plan de prévention est établi de commun accord et rédigé conjointement par l'organisme bénéficiaire et le titulaire au moment du démarrage du marché. Il indiquera notamment de façon précise et détaillée, les éléments suivants :

- L'identification précise du titulaire et, le cas échéant, de son ou ses sous-traitants ou cotraitants
- Pour chacun d'entre eux, les moyens et mesures de prévention prévus ou à mettre en œuvre pour chaque zone à risques ainsi que l'entité responsable de leur mise en œuvre (pouvoir adjudicateur ou titulaire du marché), soit : les équipements de sécurité collective et individuelle, les matériels et produits utilisés, les modes opératoires, la qualification des travailleurs (habilitations, formations hygiène et sécurité obligatoires...)
- Les éléments relatifs à l'organisation des secours
- Les instructions, consignes, informations et formations précises à donner aux salariés
- La liste des installations mises à disposition du prestataire (locaux, vestiaires, sanitaires...)

Ainsi, l'organisme bénéficiaire s'engage notamment à :

- Transmettre tous les éléments nécessaires à la prévention des risques professionnels des salariés du prestataire (plans de circulations éventuels, consignes de sécurité...)
- Assurer la coordination générale des mesures de prévention ;
- Alerter le titulaire du marché et ses éventuels sous ou cotraitants lorsqu'il est informé d'un danger grave concernant un des salariés du titulaire et ses éventuels sous ou cotraitants; (art. R4511-8 du code du travail) ;
- Organiser des inspections et réunions périodiques afin de veiller à l'exécution des mesures arrêtées et de coordonner les nouvelles mesures adoptées lors du déroulement des prestations.

En contrepartie, le titulaire s'engage à :

- Transmettre à ses salariés tous les éléments nécessaires à leur sécurité (consignes, instructions appropriées aux risques liés à l'interférence entre les activités, les installations et les matériels de l'organisme bénéficiaire et ceux du titulaire du marché...) ;
- Fournir à ses agents les équipements de travail et de sécurité nécessaires, adaptés à leur activité et conformes, en tenant compte de l'évaluation des risques de chaque situation et des principes de prévention imposés par le code du travail (équipements de travail adaptés, équipements de protection collective en priorité, équipements de protection individuelle éventuels, moyens individuels de communication, etc.) ;
- S'assurer du respect effectif par ses salariés des mesures de sécurité et des consignes ;



- Ne faire intervenir sur les sites que des salariés qui auront préalablement été informés des consignes de sécurité, dotés des équipements de sécurité nécessaires, formés voire habilités (formations réglementaires hygiène et sécurité).

#### **4.4.4 Moyens humains du titulaire dédiés à la prestation**

Le titulaire du marché s'engage à assurer, pour les prix définis à la DPGF et au bordereau des prix unitaires, les prestations énumérées dans le présent document et ses annexes éventuelles en mettant en œuvre tous les moyens humains et matériels nécessaires et suffisants pour assurer la prestation.

### **ARTICLE 5 - ENCADREMENT DU PERSONNEL**

Le titulaire du marché recrute, forme et rémunère sous sa seule responsabilité le personnel nécessaire à l'exécution des prestations.

Le titulaire conserve le pouvoir de direction et de contrôle sur le personnel affecté aux prestations sur chaque site.

Il détermine les volumes horaires et les effectifs nécessaires à la réalisation des prestations.

Le responsable du Site est assisté d'agents (personnel œuvrant ou non œuvrant) en nombre et qualification suffisante pour assurer un encadrement et une surveillance efficace de l'exécution des prestations sur l'ensemble des sites à traiter.

Les responsables de Sites et d'équipes doivent obligatoirement être dotés d'un moyen de communication rapide (téléphone portable) pour pouvoir être joints à tout moment (ces coordonnées sont à communiquer sur la liste nominative des personnels du titulaire, cf. article 4.5.2 du présent CCTP).

#### **Rôle fonctionnel du « Responsable de site » :**

Ce responsable devra avoir les compétences pour assurer :

- La distribution des tâches, de la surveillance et de l'exécution du travail,
- La coordination du travail des agents de service,
- La formation des agents de service,
- La discipline,
- Le contrôle du travail et/ou la vérification de la qualité,
- Les délais de réalisation,
- La traçabilité de réalisation des prestations,
- La sécurité du personnel et des biens,
- Le respect de la réglementation ainsi que toute législation liée à la profession,
- Le respect des exigences du Client (règlement intérieur...)
- La liaison avec le Client,
- La communication mensuelle du bilan des contrôles internes.

#### **Rôle fonctionnel du « chef d'équipe » :**

Ces chefs d'équipe devront avoir les compétences pour assurer :

- La surveillance et de l'exécution du travail,
- La coordination du travail des agents de service,
- La formation des agents de service,
- La discipline,
- Les délais de réalisation,
- La sécurité du personnel et des biens,
- La liaison avec le Client.

Ces points pourront être vérifiés au cours du marché conformément à l'offre du Titulaire.

Il est en relation permanente avec le pouvoir adjudicateur et/ou les organismes bénéficiaires et répond aux convocations de ce dernier en cas d'insuffisance d'encadrement ou de consignes particulières à mettre en place.

L'organisme bénéficiaire fournit avant le commencement des prestations et pour chaque site la liste des personnes référentes, responsables notamment du suivi et du contrôle des prestations. Il s'engage à mettre à jour ces éléments.

En cas d'absence ou en cas de départ, le titulaire du marché s'engage à remplacer le personnel encadrant



concerné par une personne aux compétences similaires et à en informer dans les plus brefs délais le responsable de site par mail ou par courrier en mentionnant les nom/prénom de la personne remplacée et de son remplaçant. Le titulaire précise dans son offre les modalités de gestion des remplacements. Si un organisme bénéficiaire rencontre des difficultés d'exécution liées au personnel d'encadrement sur un site donné, il alerte dans les plus brefs délais, par écrit, le titulaire afin de rechercher une solution. Si cela ne produit pas d'effet le titulaire s'engage à nommer une autre personne sur le site.

## ARTICLE 6 - LE PERSONNEL OEUVRANT

Pour la réalisation des prestations, le titulaire s'engage à mettre en place le personnel œuvrant nécessaire, en vue de la bonne exécution du présent marché.

Ce personnel restera soumis à l'autorité et au contrôle du titulaire et ne peut en aucun cas être sous l'autorité du pouvoir adjudicateur et/ou des organismes bénéficiaires.

Le personnel recevra ses directives uniquement du personnel d'encadrement du titulaire du marché. Le titulaire du marché s'engage à :

- Remettre aux organismes bénéficiaires, au plus tard **7 jours** avant le début d'exécution des prestations, une liste indiquant les noms des personnels intervenant sur le site (conformément aux éléments remis dans l'offre du titulaire)
- Tenir à jour cette liste en y faisant mention des modifications qui peuvent intervenir dans la composition du personnel, et à transmettre ces modifications aux organismes bénéficiaires avant la prise de poste
- A observer les dispositions particulières que les organismes bénéficiaires lui auront communiquées lors de la visite de site

Si un organisme bénéficiaire rencontre des difficultés d'exécution liées au personnel œuvrant sur un site donné, il alerte dans les plus brefs délais, par écrit, le titulaire afin de rechercher une solution. Si cela ne produit pas d'effet le titulaire s'engage à nommer une autre personne sur le site.

L'organisme bénéficiaire peut demander l'interdiction de l'accès des locaux et le remplacement des personnels ne lui donnant pas satisfaction, notamment en cas de violence verbale ou physique ou en cas de défaillance grave dans l'exécution des prestations.

Cette demande fera l'objet d'une mise en demeure préalable. Si celle-ci reste sans effet, le titulaire se verra appliquer les pénalités prévues au CCAP (Article 14.2).

## ARTICLE 7 - TENUE DE TRAVAIL

Le titulaire du marché s'engage à fournir et à faire porter par son personnel, lors de l'exécution des prestations, une tenue vestimentaire en adéquation avec l'activité d'entretien et de propreté, comportant l'insigne spécifique (enseigne ou logo) de l'entreprise. Cette disposition s'applique également aux éventuels sous-traitants du titulaire. Aucun agent n'est admis s'il n'est pas revêtu de son vêtement de travail.

Il s'engage également à fournir à son personnel tous les équipements de protection individuelle nécessaires à l'exécution des prestations.

## ARTICLE 8 - GREVES, ABSENCE, ARRET DE TRAVAIL ET SERVICE MINIMUM

Le titulaire met en place un système de contrôle des présences de son personnel.

En cas d'absence ou d'arrêt de travail ou de grève du personnel du titulaire du marché ou de ses sous-traitants, le titulaire doit en avertir immédiatement l'organisme bénéficiaire par tout moyen garantissant une traçabilité dès leur survenance (mail, fax).

Il s'engage à prendre les mesures indispensables afin de garantir des prestations consistant à assurer à minima:

- La prise en charge des blocs sanitaires, nettoyage et approvisionnement des consommables le cas échéant ;
- La collecte et le vidage des poubelles et corbeilles.

En outre, le remplacement du ou des personnels absents doit s'effectuer dans les plus brefs délais (sous 48heures), permettant un service minimum.

En cas d'impossibilité pour le titulaire d'exécuter un service minimum, l'organisme bénéficiaire y pourvoira par tous les moyens qu'elle jugera utiles, aux frais, risques et périls du titulaire et notamment

en faisant appel à toute autre entreprise de nettoyage pour exécuter les prestations.

Le titulaire et ses sous-traitants sont seuls investis du pouvoir de négociation que reconnaît aux dirigeants d'entreprises le code du travail dans les articles qui régissent l'exercice du droit de grève. La grève du personnel du titulaire et de ses sous-traitants ne saurait constituer, en aucune façon, un cas de force majeure ou d'imprévision permettant l'indemnisation du titulaire par l'organisme bénéficiaire.

## ARTICLE 9 - MOYENS MATERIELS DU TITULAIRE

Le titulaire du marché fournit l'ensemble des produits et matériels nécessaires à la bonne exécution de l'ensemble des prestations de nettoyage prévues au marché.

Ces produits et matériels doivent être conformes à l'ensemble des spécifications environnementales définies à l'article 11 ci-après.

Ainsi, le titulaire du marché doit mettre à la disposition de son personnel le matériel nécessaire et adapté à la bonne exécution des prestations demandées et ce dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité en vigueur.

Le Titulaire s'engage à réaliser la vérification périodique de ses matériels conformément à la législation en vigueur.

Le Client se réserve le droit d'interdire les matériels dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations.

Il est entendu que le Titulaire prendra à ses frais et sous sa responsabilité toutes les dispositions utiles pour garantir la conservation et la réparation éventuelle des ouvrages et des équipements du Client.

Les agents utilisant ces matériels devront avoir été formés à leur utilisation et reconnus aptes lors de leur dernière visite médicale.

## ARTICLE 10 - SPECIFICATIONS ENVIRONNEMENTALES

Afin de répondre aux préoccupations environnementales, certains enjeux et objectifs environnementaux ont été identifiés pour ce marché. Ainsi, deux champs d'actions principaux permettent d'améliorer la qualité écologique d'une prestation de nettoyage des locaux :

- L'utilisation de produits, consommables et matériels de qualité écologique
- Les pratiques socio et écoresponsables de l'entreprise

## ARTICLE 11 - UTILISATION DE PRODUITS, CONSOMMABLES ET MATERIEL DE QUALITE ECOLOGIQUE

Au démarrage du marché et tout au long de l'exécution du marché, le pouvoir adjudicateur et/ou les organismes bénéficiaires peuvent vérifier que les produits utilisés par le titulaire sont conformes aux spécifications ci-après. Dans le cas contraire, les pénalités prévues au CCAP sont appliquées.

### 11.1 Produits de qualité écologique

#### ***Nettoyants universels et nettoyants pour sanitaires***

Considérant qu'un écolabel constitue une reconnaissance officielle de la qualité écologique d'un produit, l'organisme bénéficiaire considère que la conformité d'un nettoyant universel et nettoyant pour sanitaires aux exigences d'un écolabel officiel ou équivalent atteste du caractère écoresponsable de ce produit.

Ainsi, les détergents destinés au nettoyage ordinaire des surfaces fixes (telles que sols, murs et plafonds) et les détergents destinés à l'enlèvement ordinaire de la saleté dans les blocs sanitaires, douches, toilettes, points cafétérias existants, bureaux, etc. doivent avoir des performances environnementales répondant aux exigences de l'écolabel européen « Nettoyants multi-usages ou sanitaires » ou équivalent.

#### ***Produits destinés à des applications spéciales, tels que les "produits à dosage automatique", les détartrants ou les désinfectants***

Les produits destinés à des applications spéciales, tels que les « produits à dosage automatique », les détartrants ou les désinfectants ne doivent pas contenir des substances qualifiées par les phrases suivantes de risques dans leur composition commerciale :

- R42-R43 (substances sensibilisantes)
- R40- R45-R46-R49-R60-R61-R62-R63-R68 (CMR 1,2 et 3)

- R 54- R55 -R56 - R57 - R58 - R59 (dangers pour l'environnement)
- R39 (effets irréversibles)

#### ***Biodégradabilité des produits***

Les produits de nettoyage doivent avoir un niveau de biodégradabilité aérobie des tensioactifs à 60% atteint en 28 jours (Test OCDE 311, test ISO 11734 ou test ECETOC n°28).

#### ***Concentration des produits***

Dans la mesure du possible, le titulaire doit utiliser des produits concentrés afin de limiter la consommation de ressources, de diminuer les déchets d'emballages et de réduire la pollution liée aux transports.

Le produit prêt à l'emploi ne doit pas générer d'étiquetage de danger (toxique, nocif, dangereux pour l'environnement, corrosif, inflammable).

#### ***Dispositifs de dosage***

Des dispositifs de dosage (dosette, flacon doseur, pompe manuelle, système de dilution automatique) sont mis en œuvre afin de limiter les risques pour le personnel et la surconsommation de produit.

#### ***Emballage***

Le titulaire du marché doit favoriser les produits ayant un emballage rechargeable et réutilisable. A minima, les emballages doivent être recyclables.

Tous les contenants doivent être étiquetés. Les produits et les risques encourus doivent être clairement identifiés (codes couleur, pictogramme, etc.). Le titulaire doit fournir des instructions et préconisations afin d'éviter le surdosage des produits utilisés.

### **11.2 Consommables de qualité écologique**

Le titulaire ne doit pas utiliser de lingettes jetables.

Il doit privilégier l'usage de consommables réutilisables tels que les lavettes en microfibres.

### **11.3 Matériels de qualité écologique**

Le titulaire doit privilégier l'usage de matériels à vapeur. Les systèmes d'aspiration doivent être équipés de filtres absolus. Le titulaire doit privilégier l'usage de matériels économes en énergie et économes en eau.

## **ARTICLE 12 - PRATIQUES SOCIO ET ECO RESPONSABLE DE L'ENTREPRISE**

### **12.1 Horaires d'exécution des prestations en journée**

Les interventions ont lieu à l'intérieur de la plage horaire déterminée par chaque site propre à chaque bâtiment, l'horaire exact étant fixé en concertation entre le titulaire et le responsable de site.

### **12.2 Formation**

Le titulaire s'assure que ses agents de propreté sont formés régulièrement à l'organisation du travail (zones de travail, équipements, rangement, etc.), l'utilisation du matériel, la manutention et les bonnes postures, la lecture des étiquettes, les règles de manipulation et le dosage des produits, la toxicité des produits, les risques électriques, la prévention des accidents, l'utilisation d'équipement de protection individuelle adaptée, les premiers soins et l'alerte des premiers secours.

Le pouvoir adjudicateur et/ou les organismes bénéficiaires se réservent la possibilité d'exiger les attestations de formations datées et signées des personnes affectées sur les sites. En cas d'absence de production sous 5 jours, le pouvoir adjudicateur ou son représentant convoquera le titulaire afin que celui-ci justifie la non-production.

Le Titulaire devra fournir les plans de formation de son personnel sur site au le Client. Les besoins en formation des agents de service, ainsi que la planification de celles-ci doivent être adaptés aux besoins et spécificités du Client.

Les frais de formation sont à la charge du Titulaire.

Annuellement, le Titulaire procédera à une évaluation professionnelle de son personnel. L'ensemble des procédures proposées devra être décrite par le Titulaire dans le mémoire technique. Ces points pourront être vérifiés en cours de marché.

### **12.3 Acheminement du personnel**

Le pouvoir adjudicateur est favorable à ce que le titulaire porte une attention particulière à la prise en compte de l'acheminement du personnel vers les sites d'intervention, en raison de la multitude de sites à prendre en charge, de l'isolement de certains d'entre eux, de leur absence ou mauvaise desserte par les transports en communs (fréquences, horaires, etc.). Cette prise en compte peut résulter de la politique de déplacement de l'entreprise.

### **12.4 Gestion des ressources**

Le pouvoir adjudicateur exige du prestataire que celui-ci sensibilise les agents affectés sur site aux pratiques qui limitent l'éclairage systématique de tous les locaux lors de la prestation et limitent les déperditions thermiques. En général, l'aération des locaux est à effectuer en fonction des conditions atmosphériques (en hiver ouverture des fenêtres seulement les 10 minutes nécessaires à l'aération des locaux, sauf prescriptions particulières).

Une attention particulière est également portée sur les consommations d'eau.

### **12.5 Gestion des déchets**

Il est attendu du prestataire que la collecte des déchets se fasse dans des bacs, contenant spécifiques mis en place à cet effet, le cas échéant. Le prestataire s'assurera que ces déchets sont regroupés et évacués dans la zone de stockage dédiée (voir art 3.2 du CCTP).

## **ARTICLE 13 - CONTROLE DES PRESTATIONS ET SUIVIS**

### **13.1 Etat de propreté au début du marché**

Avant le début d'exécution des prestations ou au plus tard dans les quinze jours qui suivent, le titulaire prend contact avec le responsable du site pour établir un état des lieux contradictoire. Cet état de lieux porte sur la totalité ou sur une partie des locaux.

Cet état des lieux fait l'objet d'un **procès-verbal** (cf. **annexe 4**) signé par les deux parties. Le titulaire peut indiquer au responsable du site les actions correctrices dont il conseille la réalisation en supplément du forfait, pour mise en conformité du site.

A défaut de la réalisation de cet état des lieux, le site est réputé en bon état de propreté.

### **13.2 Autocontrôle**

Le titulaire met en place un dispositif de **contrôle interne**, afin d'assurer une prestation de qualité, conformément à ses engagements décrits dans son Cadre de Réponse Technique remis à l'appui de son offre.

La fréquence des contrôles internes doit être suffisante pour assurer sur l'ensemble des sites, le respect de l'obligation de résultat.

Chaque semestre, le titulaire fournit au responsable de site, les **comptes rendus ou les relevés** résultant de cet autocontrôle. Il doit les intégrer dans le dossier d'exploitation du site.

### **13.3 Les contrôles contradictoires**

Les contrôles qualité sont effectués contradictoirement entre l'organisme bénéficiaire et le 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 :

- Les contrôles programmés;
- Les contrôles inopinés

### 13.4 Les contrôles programmés

Les contrôles ont pour objet 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 du référent et responsable du site; à tout moment de l'exécution du marché, la fréquence de ces contrôles pourra être modifiée par le référent.

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 il a été prévenu de la date et de l'heure dudit contrôle dans le délai contractuel. En l'absence du titulaire les résultats du contrôle lui seront 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.

### 13.5 Les contrôles inopinés

Ils ont pour objet de réagir à une dégradation manifeste de la qualité des prestations ne correspondant pas à l'obligation de résultat.

La date, l'heure, les zones sont choisies par l'organisme bénéficiaire.

Dans le cas des contrôles inopinés, le titulaire est convoqué pour constat avec **douze heures de préavis par tout moyen (tel, fax, mail etc...)**.

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.

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

### 13.6 Les fiches de contrôle

La fiche de contrôle ainsi que la fiche explicative sur la méthode à utiliser figurent en **annexe 2B du CCTP**. Les modalités du contrôle sont les suivantes :

- Il s'agit d'un contrôle visuel : chaque point de contrôle donne lieu à une note : note 3 = très bon, note 2 = bon, note 1 = moyen, note 0 = mauvais,
- Le contrôle peut être effectué dans toutes les zones (« circulations, halls, ascenseurs et escaliers », « bureaux et banques d'accueil », « salles de réunion », « espaces détente », « sanitaires », « abords extérieurs », « espaces spécifiques », « surfaces vitrées » etc....) avec un **nombre minimum de 2 zones à contrôler, sans obligatoirement contrôler l'ensemble des zones**,
- Le contrôle doit porter sur un **échantillon** de la zone et non sur la totalité des superficies de la zone,
- L'échantillon de la zone peut être différent à chaque contrôle,
- À l'intérieur d'une zone, toutes les prestations ne font pas obligatoirement l'objet d'un contrôle. Dans ce cas, la ligne concernée est neutralisée (aucune note),
- La notation du point de contrôle porte sur le **résultat** de la prestation : état de propreté des sols suite à lavage, absence de traces sur les miroirs, etc.... En cas de mauvais résultat dû à l'inexécution répétée d'une prestation, la note attribuée à la prestation est égale à zéro.

Chaque résultat est porté sur la fiche afin de déterminer le pourcentage de qualité atteint lors du contrôle.

**Si un contrôle contradictoire fait apparaître un résultat inférieur au seuil d'acceptabilité de 75%, des réfections sont appliquées selon les modalités précisées au CCAP.**

Le titulaire doit mettre en place immédiatement les actions correctrices qui s'imposent et des contrôles contradictoires doivent être programmés indépendamment de la fréquence minimale contractuelle, jusqu'au constat d'une situation conforme.

La fiche doit être renseignée par le représentant de l'organisme bénéficiaire et le titulaire, à la fin de chaque contrôle. Chaque partie a la possibilité d'y porter des observations.

### 13.7 Suivi quotidien du site

Le suivi quotidien sur site est formalisé par un **cahier de liaison** (ou autre dispositif informatisé proposé par le titulaire) broché et paginé, mis à disposition du responsable de site et du titulaire.

Le responsable de site :

- vérifie que les prestations courantes et les prestations périodiques ont été réalisées conformément au cahier des charges ;
- note les dysfonctionnements relevés sur le site tant en matière de qualité de service qu'en termes de fourniture et mise en place des consommables sanitaires.

Le titulaire :

- note les dysfonctionnements relevés sur le site ;
- note les actions curatives mises en place pour remédier aux dysfonctionnements signalés par le responsable de site.

Les agents chargés du nettoyage ainsi que le représentant du prestataire doivent viser le cahier de liaison (date, heure et signature) à chacun de leurs passages.

Lorsqu'un dysfonctionnement sur la qualité de service est signalé par le responsable de site, le titulaire doit y remédier dans le délai auquel il s'est engagé dans son mémoire technique. En toute hypothèse le titulaire remédie au dysfonctionnement dans un délai maximal de 7 jours calendaires.

### 13.8 Reporting

Afin de s'engager dans une démarche d'amélioration de la qualité, différents niveaux de communication seront établis avec le Titulaire.

### 13.9 Rapport d'activité trimestriel

Le Titulaire devra fournir un **rapport d'activité trimestriel**.

Ce rapport comportera :

- La liste du personnel sur site
- Les événementiels et/ou anomalies survenus au cours du mois (impact sur le Titulaire)
- La liste des produits utilisés sur le site avec une mise à jour si nécessaire des fiches de données sécurité
- La liste des zones contrôlées et les dates de l'évaluation
- Les grilles des évaluations des zones
- La liste des actions correctives à mener, immédiates ou planifiées
- Les plannings d'exécution réels
- Autres : échéancier des formations du personnel...

En cas de difficultés contractuelles particulières rencontrées, l'un des organismes pourra demander la tenue d'une réunion avec le prestataire. Il sera fait état, au cours de ces réunions des moyens permettant d'améliorer les aspects:

- Qualitatifs,
- Organisationnels,
- Sociaux,
- Sécuritaires,
- Environnementaux.