

MARCHE DE PRESTATIONS DE SERVICES AYANT POUR OBJET LE NETTOYAGE DES LOCAUX, LA FOURNITURE DES CONSOMMABLES SANITAIRES ET L'EVACUATION DES DECHETS, ET/OU LE NETTOYAGE DE LA VITRERIE DE LA DIRECTION REGIONALE BRETAGNE DE FRANCE TRAVAIL

Numéro de consultation : 2508-MA-AO-15

***Lot n°5 : nettoyage de la vitrerie extérieure des sites de Pontivy, Ploermel, Lanester, Auray, Quimper Nord et Quimper Sud***

CAHIER DES CHARGES FONCTIONNEL ET TECHNIQUE

## SOMMAIRE

<b>1. CONTEXTE .....</b>	<b>4</b>
<b>2. DISPOSITIONS GENERALES .....</b>	<b>4</b>
2.1. Objet du marché .....	4
2.2. Périmètre géographique du marché, décomposition en lots et volumétrie .....	4
2.3. Obligation de résultat et niveau de qualité .....	4
2.3.1. Hygiène .....	5
2.3.2. Propreté.....	5
2.3.3. Aspect .....	5
2.3.4. Confort.....	5
<b>3. DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENDUES .....</b>	<b>6</b>
3.1. Recommandations générales .....	6
3.2. Prestations forfaitaires .....	6
3.2.1. Prestations forfaitaires de nettoyage de la vitrerie.....	6
3.2.2. Ramassage des déchets .....	6
<b>4. CONTROLE DE LA QUALITE DES PRESTATIONS .....</b>	<b>6</b>
<b>5. DESCRIPTION, ACCES ET CONDITIONS D'UTILISATION DES LOCAUX.....</b>	<b>6</b>
5.1. Détail des locaux et répartition par zone.....	6
5.2. Accès aux locaux et équipement .....	7
5.2.1. Généralités .....	7
5.2.2. Branchements.....	7
5.2.3. Protection des installations .....	7
<b>6. MATERIEL ET PRODUITS DE NETTOYAGE .....</b>	<b>7</b>
6.1. Matériel de nettoyage .....	8
6.2. Produits de nettoyage.....	8
6.3. Acheminement des matériels et produits.....	10
6.4. Stockage des matériels et produits.....	10
<b>7. MOYENS HUMAINS .....</b>	<b>10</b>
7.1. Equipe locale de nettoyage .....	10
7.1.1. Le chef d'équipe .....	11
7.1.2. Les agents de propreté .....	11
7.2. Horaires .....	11
7.2.1. Travail en journée .....	11
7.2.2. Formation du personnel .....	11
7.2.3. Vêtements de travail .....	12
7.2.4. Comportement du personnel.....	12

<b>8.</b>	<b>PRESCRIPTIONS D'HYGIENE ET DE SECURITE .....</b>	<b>12</b>
8.1.	Consignes de sécurité .....	12
8.2.	Plan de prévention des risques.....	13
<b>9.</b>	<b>GOUVERNANCE .....</b>	<b>13</b>
9.1.	Commencement d'exécution du marché .....	13
9.1.1.	Outils de communication.....	14
9.2.	Interlocuteurs du titulaire et de France Travail.....	14
9.3.	Comité de pilotage annuel .....	14
<b>10.</b>	<b>DETAIL DES ANNEXES .....</b>	<b>15</b>
10.1.	Annexe 4 : Détail des sites .....	15
10.2.	Annexe 5 : Détail et fréquence du nettoyage .....	15

## **1. CONTEXTE**

Acteur majeur du marché de l'emploi en France, France Travail est un établissement public administratif dans lequel environ 55 000 agents travaillent et qui reçoit le public des demandeurs d'emploi et des entreprises au sein de ses agences.

Tant pour la qualité de vie au travail de ses agents que pour son image, France Travail se doit de maintenir une qualité de propreté irréprochable de son parc immobilier. C'est un enjeu fondamental pour France Travail.

Les locaux concernés sont les locaux de France Travail Bretagne à usage de bureaux et des zones d'accueil du public. Ils comprennent : des bureaux, des salles de réunions et de formation, des halls d'accueil, des escaliers, paliers, couloirs, ascenseurs, sanitaires, espaces détente, locaux techniques (zones de stockage, d'archivage, local ménage, parking, terrasse...).

La Région Bretagne est composée de :

- 37 sites recevant du public ou dédié à la formation de ses agents ;
- 6 sites administratifs : 4 Directions territoriales, une plateforme de services (DPSR) et la Direction régionale.

## **2. DISPOSITIONS GENERALES**

### **2.1. Objet du marché**

Le présent marché a pour objet le nettoyage de la vitrerie extérieure pour 6 sites de la Région Bretagne de France Travail.

Le présent cahier des charges fonctionnel et technique a pour objet de définir les modalités de mise en œuvre des prestations énumérées ci-dessus et leur périodicité ainsi que la liste des sites et leurs caractéristiques.

### **2.2. Périmètre géographique du marché, décomposition en lots et volumétrie**

Le présent marché a pour périmètre géographique celui de la direction régionale Bretagne de France Travail.

La prestation est décomposée en lots définis ci-après :

Lot	Désignation	Nb de sites	Nb de m2 total
5	Nettoyage de la vitrerie des sites des lots 1 à 4	6	1 939

Le nombre de m<sup>2</sup> se calcule par défaut à partir de la Surface Utile Brut (SUB).

### **2.3. Obligation de résultat et niveau de qualité**

Il appartient au titulaire d'assurer l'ensemble des tâches nécessaires au maintien de l'hygiène et de la propreté.

Le titulaire a une obligation de résultat sur la prestation forfaitaire

Il appartient donc au titulaire de disposer et de mettre en œuvre les ressources de toute nature qu'il estime nécessaires à l'exécution des prestations faisant l'objet du présent marché et qui lui permettent d'atteindre les objectifs de résultats qui y sont assignés.

Cela implique que les moyens mis en œuvre, qu'ils soient humains ou techniques, sont exclusivement à sa charge et qu'ils se doivent d'être proportionnels pour l'atteinte d'un objectif de propreté irréprochable.

La qualité des prestations devra impérativement être satisfaisante et en conformité avec les prescriptions de l'INRS en vigueur (à date, brochure ED 6347 de janvier 2020) et en particulier les critères qualité détaillés aux points 2.3.1 à 2.3.4 suivants.

### **2.3.1. Hygiène**

L'hygiène est l'ensemble des principes visant 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.

Les prestations de nettoyage devront s'attacher à réduire la pollution à un niveau non dangereux, à ne pas provoquer de pollution nouvelle par l'usage intempestif de méthodes et de produits nocifs.

### **2.3.2. Propreté**

La propreté est l'état d'un produit, d'une surface, d'un appareil, d'un gaz, d'un fluide, etc., présentant un niveau défini de contamination biologique ou particulaire.

### **2.3.3. Aspect**

L'aspect est l'impression visuelle de netteté et de parfaite propreté qu'offre un local et ses équipements.

Les prestations de nettoyage doivent notamment permettre d'éliminer les salissures macroscopiques et les tâches non indélébiles. Les prestations devront donc être adaptées aux lieux.

Les prestations de nettoyage devront arriver à un résultat sans trace et sans poussière.

### **2.3.4. Confort**

Le confort est l'ensemble des facteurs qui déterminent une sensation de bien-être.

Il est apprécié au travers des facteurs suivants :

- Aspect ;
- Perceptions olfactives, tactiles et auditives ;
- Sécurité.

Les prestations ont notamment pour objectif d'obtenir :

- L'absence d'odeurs : supprimer ou masquer, par l'utilisation de produits appropriés, les mauvaises odeurs dues aux souillures de différentes natures (exemples : urine, excréments, moisissures, ordures). En règle générale, il ne peut être utilisé des produits dont les odeurs ne peuvent être tolérées ou non conformes aux normes et exigences environnementales ;

- L'absence de toucher désagréable des surfaces : il est important d'utiliser des produits complètement inertes après séchage. Les surfaces traitées ne doivent pas comporter de traces, ne doivent pas coller ou être désagréables au toucher et contact ;
- L'absence de bruit intempestif entraînant une perturbation de l'environnement ;
- L'absence de risque et de danger (notamment le risque de glissade et de chute, la nature des produits employés, etc.).

### **3. DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENDUES**

#### **3.1. Recommandations générales**

Les prestations sont exécutées une fois par an sur la vitrerie intérieure et extérieure.

Les employés du titulaire veillent à conserver, après l'opération, leur disposition initiale aux meubles, dossiers et objets divers posés sur les meubles et bureaux.

#### **3.2. Prestations forfaitaires**

Les prestations forfaitaires comprennent les prestations élémentaires de la vitrerie et la gestion des déchets.

##### **3.2.1. Prestations forfaitaires de nettoyage de la vitrerie**

La prestation de nettoyage de la vitrerie intérieure, extérieure constitue la prestation du marché.

##### **3.2.2. Ramassage des déchets**

Le titulaire assure le ramassage des déchets liés à l'exécution de sa prestation de nettoyage de la vitrerie.

Il est convenu que le titulaire et France Travail s'efforcent de favoriser tout procédé ou méthode permettant d'améliorer la gestion des déchets, le respect des normes environnementales ainsi que l'optimisation des coûts.

### **4. CONTROLE DE LA QUALITE DES PRESTATIONS**

En dehors de l'auto contrôle réalisé par le titulaire, France Travail se réserve le droit de réaliser tout contrôle inopiné nécessaire à la bonne exécution du présent marché.

### **5. DESCRIPTION, ACCES ET CONDITIONS D'UTILISATION DES LOCAUX**

#### **5.1. Détail des locaux et répartition par zone**

La liste, la localisation et les caractéristiques des sites à entretenir figurent en annexe 4 au présent CCFT.

Les caractéristiques de la vitrerie à nettoyer figurent également à l'annexe 4 pour chacun des sites.

Le titulaire tient compte de ces éléments dans son organisation (notamment la qualification des personnels) et dans les moyens (matériels et produits) utilisés.

La modification du nombre de m<sup>2</sup> à nettoyer sur le site devra faire l'objet d'une information au prestataire, au moins un mois avant le réaménagement ou le déménagement, comme indiqué à l'article 5.6.1 du contrat.

## **5.2. Accès aux locaux et équipement**

### **5.2.1. Généralités**

Dans le mois qui suit la notification du marché, le titulaire fournira le planning annuel d'intervention sur l'ensemble des sites concernés. Chaque année civile le planning d'intervention sera fourni dans les 15 premiers jours de janvier.

En cas de modification de dates d'intervention, il devra prévenir France Travail dans un délai de 7 jours ouvrés

Seules les personnes désignées pour réaliser les prestations peuvent accéder aux locaux ; la présence d'autres personnes (tiers, enfants,...) ou d'animaux sont strictement interdits, de même que l'usage d'appareils sonores (baladeurs,...).

### **5.2.2. Branchements**

Les fournitures d'énergie électrique et d'eau nécessaires à l'exécution des prestations sont assurées gratuitement par France Travail

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

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

### **5.2.3. Protection des installations**

Les matériaux combustibles, y compris les emballages en papier, carton, bois, matières plastiques, doivent être évacués sans délai des lieux d'exécution des prestations concernées, au plus tard à la fin de chaque intervention.

Le titulaire doit éviter toute obstruction ou dégradation des canalisations d'évacuation

## **6. MATERIEL ET PRODUITS DE NETTOYAGE**

La fourniture des matériels et produits de nettoyage est à la charge du titulaire.

Dans son offre, le titulaire doit fournir la liste des produits et matériels proposés pour l'exécution des prestations.

Conformément à son offre, le titulaire met en œuvre les moyens matériels nécessaires à la réalisation des prestations et à l'atteinte des résultats tant qualitatifs que quantitatifs qui lui sont fixés.

L'opération d'élimination des salissures (particulaires, biologiques, organiques ou liquides) doit être réalisée avec des matériels, machines et produits adaptés à la nature des revêtements à entretenir, à l'état de ceux-ci, ainsi qu'à la fréquentation des locaux.

Le titulaire doit s'attacher à ne pas provoquer de pollution sur les surfaces ou dans l'air ambiant par l'usage inadapté de méthodes ou de produits nocifs.

Le titulaire s'engage à ce que les matériels et produits utilisés respectent l'environnement tout au long de leur cycle de vie

Le titulaire s'engage à répondre aux demandes de France Travail prévues aux articles 6.1 et 6.2 sur le matériel et/ou les produits de nettoyage dans un délai de 15 jours ouvrés à compter de cette demande

Le titulaire se conforme aux dispositions de l'article 3.2.2 ci-dessus concernant l'élimination des emballages des produits et consommables de nettoyage.

### **6.1. Matériel de nettoyage**

Ceux-ci doivent être en parfait état d'utilisation. Leurs caractéristiques doivent être adaptées aux locaux à nettoyer et répondre aux normes de sécurité.

Cette liste de matériel devra être annexée à l'offre technique et être accompagnée d'une notice technique précisant notamment la provenance et l'origine des matériels et des références d'utilisation. Ces documents doivent être conformes aux normes et règlements de sécurité applicables à ces matériels.

Le titulaire doit par la suite présenter ces éléments à France Travail sur simple demande verbale, pour vérification par celui-ci de leur conformité avec les normes et règlements de sécurité.

De même, sur demande de France Travail, le titulaire doit présenter les matériels pour vérification.

Le calibrage des fusibles et disjoncteurs de France Travail ne doivent en aucun cas être modifié.

Les échafaudages (s'il y a lieu), doivent obligatoirement être conformes à la réglementation, munis de roulettes caoutchoutées. Les matériels ne doivent en aucun cas être en contact direct avec les parois verticales.

Les extrémités supérieures des échelles et escabeaux sont protégés, leurs pieds sont munis de patins protecteurs.

Tout dommage causé aux installations et équipements est mis à la charge du titulaire.

Enfin, les prestations doivent être conduites de manière à éviter toute gêne ou nuisance sonore ou tout effet entraînant une perturbation de l'environnement.

### **6.2. Produits de nettoyage**

Le titulaire limite les produits de nettoyage en nombre et en quantité tout en garantissant le résultat attendu en termes de qualité de nettoyage.

Le titulaire s'assure que la notice est parfaitement :

- Compréhensible par le personnel intervenant sur un site par l'apposition d'un pictogramme sur le produit ;
- Maîtrisée par le personnel intervenant sur un site et mise à jour lorsque cela est nécessaire.

Les produits proposés doivent :

- Etre correctement étiquetés, identifiables et conformes à ceux décrits par le titulaire dans son cadre de réponse ;
- Etre efficaces tout en respectant l'environnement ;
- Avoir un fort niveau de biodégradabilité ;
- Avoir une toxicité et une éco toxicité nulle ;
- Etre si possible en conditionnement rechargeable et de grande taille de façon à éviter les déchets ;
- Limiter la consommation en eau (système de dosage automatique, etc...).

L'utilisation de produits pouvant entraîner des risques d'accident ou des risques pour la santé (produits inflammables, certains aérosols, etc.) sont interdits, sauf impossibilité justifiée.

L'emploi de produits susceptibles de contenir plus de 10% (taux de tolérance maximum de l'écolabel européen) de composés organiques volatils (COV) est proscrit.

A la liste des produits utilisés dans le cadre de l'exécution des prestations seront joints :

- un document certifiant a minima la conformité des produits à la réglementation en vigueur en matière de biodégradabilité des éléments (dont les tensioactifs), et d'interdiction de substances ou préparations dangereuses pour l'environnement ou la santé (cf. règlement et directives européens relatifs à la classification, à l'emballage et à l'étiquetage des préparations dangereuses) ;
- une attestation certifiant le niveau d'exigence du candidat au-delà de la réglementation en vigueur en matière de produits proposés ne contenant pas de substances dangereuses pour l'environnement et la santé et veillant à limiter leur impact sur l'environnement (par exemple, biodégradabilité des tensioactifs, etc...)
- le niveau d'impact environnemental des produits nettoyants multi-usages ou pour sanitaires au moins équivalent aux exigences de l'écolabel européen.

La liste des produits et les attestations et preuves cités ci-dessus est mise à jour régulièrement. Dans le cas où l'attestation remise à France Travail par le titulaire est caduque, elle devra être renouvelée.

France Travail se réserve le droit :

- d'interdire tout produit dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations ou de compromettre la sécurité ou la santé des personnels ou des clients de France Travail. Ces produits devront être retirés et remplacés par le titulaire à ses frais ;

- de faire procéder, par les soins d'un laboratoire de son choix, à des analyses sur des échantillons de produits utilisés par le titulaire prélevés à l'occasion de leur emploi. En cas de fraude constatée, les frais d'analyse seront à la charge du titulaire ;
- de procéder aux vérifications relatives au respect de l'éco label européen NF 052 ou équivalent pour les produits.

L'utilisation avérée de produits non conformes aux spécifications du présent CCFT est considérée comme une faute de la part du titulaire et expose celui-ci à l'application des pénalités définies à l'article 7 du contrat.

Tout dommage causé aux installations et équipements du fait de l'utilisation des produits sera à la charge du titulaire.

La composition et la nature des consommables utilisés pour le nettoyage (éponges, sacs déchets, gants et vêtements de travail, etc.) doit être respectueuse de l'environnement. Le titulaire est force de proposition sur ce point.

De ce fait, les sacs poubelles utilisés doivent être pourvus de l'éco label européen NF 052 ou équivalent ou issus du recyclage.

### **6.3. Acheminement des matériels et produits**

L'acheminement du matériel et des produits nécessaires à l'exécution des prestations doit être fait selon les itinéraires et dans les horaires autorisés par France Travail en veillant à optimiser les conditions de transport dans le cadre des livraisons (éviter notamment les périodes d'embouteillages).

Les engins de manutention utilisés doivent être munis de bandages caoutchoutés ou de pneumatiques.

Le poids des engins doit être compatible avec la résistance des sols, planchers, terrasses.

France Travail ne doit en aucun cas être en charge de la réception du matériel, des produits et des consommables du prestataire.

### **6.4. Stockage des matériels et produits**

Le titulaire ne peut en aucun cas stocker de produits dans les locaux de France Travail.

## **7. MOYENS HUMAINS**

Le titulaire du marché propose à France Travail une organisation qui permet la réalisation des prestations et l'atteinte des résultats tant qualitatifs que quantitatifs qui lui sont fixés.

Cette organisation doit permettre de garantir une communication constante avec les équipes de France Travail et doit proposer des relais tant managériaux et administratifs que techniques.

### **7.1. Equipe locale de nettoyage**

L'équipe locale de nettoyage est composée d'un chef d'équipe et d'agents de propreté.

### **7.1.1. Le chef d'équipe**

Le chef d'équipe doit rendre compte, au responsable France Travail du site concerné, de la bonne marche de la prestation ou des difficultés éventuellement rencontrées.

Ce poste est tenu par un agent ayant la qualification, l'expérience et le pouvoir de décision nécessaires.

Cette personne est responsable de l'encadrement local et de la discipline du personnel, de l'application des clauses du présent CCFT et en particulier de l'exécution des prestations prévues à l'annexe 5.

Elle est l'interlocuteur « terrain » de France Travail et doit pouvoir être contactée facilement par téléphone, se rendre aux convocations de France Travail en cas de réclamation ou de consigne particulière à donner aux personnels d'exécution.

Le titulaire doit obligatoirement transmettre à France Travail le nom, la qualité et les coordonnées du personnel d'encadrement.

### **7.1.2. Les agents de propreté**

Les agents de propreté sont chargés d'exécuter les tâches confiées par le chef d'équipe selon le détail et la fréquence prévue à l'annexe 5 du présent CCFT. Ces agents :

- Sont en charge du nettoyage de la vitrerie intérieure, extérieure d'un site ou d'un secteur ;
- Signalent par tous moyens et selon le degré d'urgence, toute anomalie éventuelle concernant la sécurité des personnes et des biens qu'ils sont conduits à observer pendant l'exécution de leur prestation ou toute erreur dont ils peuvent être responsables (engorgement des tuyauteries, dommages sur les sols ou les murs,...).

## **7.2. Horaires**

### **7.2.1. Travail en journée**

En application des dispositions de la [circulaire du Premier ministre n° 5688/SG du 6 novembre 2013 relative « au développement des prestations de nettoyage en journée dans les services de l'Etat »](#), France Travail souhaite mettre en œuvre le travail en journée sur ses sites. Pour ce faire, France Travail s'appuie sur les préconisations et les outils mis à disposition par la [branche professionnelle Propreté](#).

Le nettoyage de la vitrerie peut s'effectuer de 6 heures à 20 heures

En cas de non-respect des horaires prévus, les pénalités prévues à l'article 7 du contrat s'appliquent.

### **7.2.2. Formation du personnel**

Le titulaire s'engage à procurer au personnel d'intervention une formation adaptée et suffisante afin qu'il acquière la qualification relative à sa mission.

Il s'organise pour former son personnel à l'utilisation des outils et matériels, au bon usage des produits de nettoyage et à la prévention des risques, de façon à ce que l'emploi des matériels et

des produits ne constitue pas un risque pour la santé ou d'accident pour ses personnels ou ceux de France Travail.

De plus, il forme son personnel à des pratiques de nettoyage respectueuses de l'environnement et aux « bons gestes » écologiques (prévention du gaspillage, économies d'énergie et d'eau, respect des justes doses de produits, utilisation de doseurs ou dilueurs, etc...).

Enfin, d'une façon générale, le titulaire s'organise pour mettre à la disposition de son personnel les informations adaptées (étiquetage clair des produits, consignes compréhensibles par tous, etc...) à l'utilisation des produits de nettoyage.

### **7.2.3. Vêtements de travail**

Le titulaire doit doter le personnel d'intervention de vêtements de travail adaptés à sa fonction. Le nettoyage et l'entretien de ces vêtements sont à la charge du titulaire.

Le titulaire est tenu de présenter une tenue adaptée à la prestation d'entretien et comprenant un signe distinctif d'appartenance à son entreprise.

### **7.2.4. Comportement du personnel**

Les personnels du titulaire doivent faire preuve d'un comportement exempt de tout reproche vis-à-vis des tiers, conformément aux dispositions précisées à l'article 5.2.5 du contrat.

En cas de non-respect de cette obligation, le titulaire encourt une pénalité définie à l'article 7 du contrat.

## **8. PRESCRIPTIONS D'HYGIENE ET DE SECURITE**

La réglementation en vigueur fixant les prescriptions d'hygiène et de sécurité applicables aux travaux effectués dans un établissement par une entreprise extérieure est applicable au présent marché.

Le titulaire et France Travail procèdent, avant le début d'exécution des prestations, à une information réciproque sur les risques particuliers encourus et les mesures de prévention envisagées.

### **8.1. Consignes de sécurité**

L'exécution des prestations doit se faire dans le respect des normes et règlements en cours.

Le titulaire doit prendre connaissance du règlement intérieur de chaque site si celui-ci existe ainsi que les consignes incendie et en informer tous les personnels qui sont susceptibles d'intervenir sur ce site.

Le titulaire doit, en cas de constatation d'anomalie ayant une incidence sur la sécurité des personnes et des biens, en avvertir immédiatement France Travail par tous moyens.

Le titulaire prend toutes les dispositions nécessaires pour assurer la sécurité de son personnel dans l'exécution des prestations.

Le titulaire prend toutes les dispositions nécessaires pour assurer la sécurité de son personnel travaillant seul (équipement de protection du travailleur isolé : PTI ou équivalent). Les modalités d'application de ces dispositions seront décrites dans son offre.

Le personnel du titulaire travaillant hors présence des agents de France Travail doit avoir reçu une formation à la conduite à tenir en cas d'incendie et au déclenchement d'une alarme.

## **8.2. Plan de prévention des risques**

Conformément aux articles R4511-1 et suivants du Code du Travail, le titulaire et France Travail doivent établir un plan de prévention des risques avant le début de l'exécution du marché et au plus tard pour la réunion de lancement. Ce plan qui doit être signé entre les deux parties.

Ce plan doit définir toutes les mesures de prévention à mettre en place lors d'interventions à risques vis à vis des personnels du titulaire, de France Travail et des usagers. Ces mesures portent sur :

- L'accès en général : horaires, identification des intervenants, zones de sûreté, locaux à risques particuliers d'incendie ;
- La manutention et l'utilisation d'engins de transport, de manutention et de levage ;
- La délimitation des zones d'intervention, le balisage et la signalisation des zones et des équipements concernés, le maintien de la circulation des personnes ;
- L'utilisation de produits, matières et énergie présentant des dangers d'incendie, d'explosion, de brûlure, d'intoxication ou de pollution ;
- Les travaux à risques et / ou en hauteur : définition des mesures de protection ;
- Les travaux en milieu ou accès difficile : mesures prises pour assurer la protection des personnes et des biens en locaux techniques, moyens de communication et de surveillance à distance des intervenants ;
- Les fiches « sécurité des produits utilisés » sont affichées sur chaque site dans le local ménage ;
- Le lavage des sols en présence de public ou d'agents France Travail qui devra prévenir et éviter les risques de chute dans les zones occupées.

Ce plan de prévention des risques fait l'objet d'un procès-verbal établi par France Travail et signé par les deux parties

Par le fait d'avoir remis une offre, le titulaire affirme avoir pris connaissance des lieux, des installations, des contraintes et difficultés d'accès de chacun des sites.

## **9. GOUVERNANCE**

### **9.1. Commencement d'exécution du marché**

Dans la quinzaine suivant la notification du marché, une réunion de lancement est organisée entre France Travail et le titulaire, en présence des responsables uniques des deux parties, afin de préparer la mise en place du marché.

Une réunion de validation de prise en charge du marché se tiendra au terme d'une quinzaine de jours d'exécution des prestations.

#### **9.1.1. Outils de communication**

Le titulaire s'engage à mettre en place les outils de communication, d'organisation et de gestion du suivi du marché proposés dans son offre technique.

### **9.2. Interlocuteurs du titulaire et de France Travail**

Le titulaire désigne un interlocuteur unique chargé de l'interface entre les chefs d'équipe des sites où seront réalisés les prestations et France Travail. Il est chargé de la coordination et de la gestion technique et administrative du marché.

D'autre part, cet interlocuteur unique désigné par le titulaire doit être en mesure de :

- Répondre sur l'ensemble des éléments constitutifs du marché,
- Faire appliquer les décisions sur ce même périmètre.

France Travail Région Bretagne désigne un gestionnaire du marché qui a pour rôle :

- La gestion du marché pour le compte du directeur régional,
- La coordination et le suivi de l'exécution du marché,
- Le contrôle et la gestion des relations avec le titulaire.

France Travail Région Bretagne indique au titulaire à l'annexe 4 du CCFT, dans la fiche descriptive du site, un « référent nettoyage » par site sur lequel se déroulent les prestations. Ce référent a pour rôle le suivi et le contrôle de l'exécution des prestations sur le site dont il a la responsabilité.

Il est l'interlocuteur local des agents du titulaire.

Le titulaire s'engage à ne prendre aucune consigne en provenance d'agents de France Travail autres que les interlocuteurs cités ci-dessus, ou qui n'auraient pas été expressément agréés par ceux-ci.

### **9.3. Comité de pilotage annuel**

Le service Moyens généraux de France Travail est chargé du suivi et du contrôle de la bonne exécution du marché.

Afin de suivre la bonne exécution de ce marché, la Direction régionale et plus particulièrement les membres régionaux du service Moyens généraux rencontrent le titulaire une fois par an, en comité de pilotage afin de faire un point sur la mise en œuvre du marché.

Lors de ces comités de pilotage, les sujets suivants sont notamment évoqués :

- Recensement et analyse des réclamations clients ;
- Gestion des non-conformités ;
- Recensement des problématiques liées à la prestation ;
- Point sur les demandes spécifiques ;
- Etat d'avancement des plans d'actions ;
- Recensement des accidents du travail.

La direction régionale de France Travail ou le titulaire peuvent à tout moment demander la tenue d'un comité de pilotage de la prestation.

Un compte-rendu du comité de pilotage devra être établi par le titulaire et transmis à la Direction régionale de France Travail dans les 10 jours à compter de la date du comité de pilotage.

L'absence de réception des documents dans les délais prévus au présent article pourra faire l'objet des pénalités prévues à l'article 7 du contrat.

## **10. DETAIL DES ANNEXES**

Les 2 annexes au CCFT sont détaillées ci-après :

### **10.1. Annexe 4 : Détail des sites**

L'annexe 1 est composée de deux tableaux.

Le « Tableau récapitulatif » donne les informations suivantes, par site :

- Horaires d'ouverture au public ;
- Effectif présent moyen sur le site, prenant en compte le télétravail ;
- M<sup>2</sup> de vitrerie à nettoyer selon les types de vitre.

La « Fiche spécifique » existe pour chacun des sites.

Elle comporte à la fois les informations du tableau récapitulatif et les informations complémentaires suivantes :

- Horaire d'intervention ;
- Nom du référent nettoyage France Travail du site.

### **10.2. Annexe 5 : Détail et fréquence du nettoyage**

L'annexe 2 recense les fréquences de nettoyage demandées par jour, par semaine, par mois ou par année, selon les zones et les natures des prestations.

Ces fréquences sont définies selon qu'il s'agit de prestations courantes.