

## **APPEL D'OFFRES OUVERT**

*Conclu en application de l'Arrêté du 19 juillet 2018 portant réglementation sur les marchés des Organismes de Sécurité Sociale, et des articles L2124-2, R2124-2 1° et R2161-2 à 5 du code de la commande publique.*

### **CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)**

### **MARCHE N°2003/2025 FOURNITURES COURANTES ET SERVICES**

#### **NETTOYAGE DES LOCAUX, DE LA VITRERIE ET DE LA FLOTTE AUTOMOBILE DU SITE D'AVIGNON DE L'URSSAF PACA**

#### **URSSAF PACA**

20, avenue Viton  
13299 MARSEILLE Cedex 20

L'acheteur est représenté par :  
**Monsieur le Directeur régional de l'Urssaf PACA**  
**Monsieur Franck BARBE**

## **SOMMAIRE**

<b>ARTICLE 1 – OBJET DU MARCHE .....</b>	<b>2</b>
<b>ARTICLE 2 – ETENDUE GENERALE DES PRESTATIONS.....</b>	<b>2</b>
<b>ARTICLE 3 – CONTENU DES PRESTATIONS .....</b>	<b>2</b>
3.1 – Description du site .....	3
3.2 – Détail des locaux.....	3
3.2 – Prestations contenues dans le forfait.....	4
3.3 – Prestations complémentaires exceptionnelles à la demande. Erreur ! Signet non défini.	
<b>ARTICLE 4 – EXECUTION DES PRESTATIONS .....</b>	<b>7</b>
4.1 – Niveaux de qualité.....	7
4.2 – Finalités des prestations .....	8
4.3 – Exigences relatives à l'exécution des prestations.....	10
4.4 – Sécurité et protection des personnes et des biens .....	17
<b>ARTICLE 5 – MODIFICATION DU VOLUME ET/OU DE LA NATURE DES SURFACES A NETTOYER .....</b>	<b>18</b>
<b>ARTICLE 6 – METHODOLOGIE DE CONTROLE DES PRESTATIONS .....</b>	<b>18</b>
6.1 – Objectif des contrôles.....	18
6.2 – Fréquence et type des contrôles.....	18
6.3 – Mise en œuvre des contrôles .....	19
6.4 – Fiches de contrôle.....	20
 <b>ANNEXE 1 – Détail des prestations.</b>	

## **ARTICLE 1 – Objet du marché**

Le présent marché a pour objet l'exécution des prestations de services de nettoyage des locaux, des vitreries et de la flotte automobile de l'**Urssaf PACA** pour son **Site d'Avignon**.

### **Lieu d'exécution**

385 Rue Jean Dausset  
ZAC du Pôle Technologique Agroparc  
84140 Avignon.

Le présent marché est soumis à une obligation de résultat.

Le titulaire du présent marché public s'engage à une obligation de résultat pour exécuter les prestations objet du présent marché dans les conditions définies ci-après. Cette obligation de résultat s'applique aux surfaces susceptibles d'être rattachées au marché.

## **ARTICLE 2 – Etendue générale des prestations**

Le présent marché couvre l'ensemble des prestations listées ci-dessous :

- Les prestations récurrentes de nettoyage réglées par un prix forfaitaire figurant à l'acte d'engagement :
  - Nettoyage et entretien des locaux et abords
  - Nettoyage de la vitrerie
  - L'enlèvement des déchets
  - Fourniture du matériel de distribution et de consommables d'hygiène pour équiper les sanitaires de l'ensemble des locaux du site de Nice.
  - Nettoyage intérieur des véhicules
- Les prestations ponctuelles fixées au Bordereau des prix unitaires figurant à l'acte d'engagement.

### **Objectifs du marché**

Les prestations de nettoyage et de prestations à la demande doivent être des prestations de qualité écologique.

Elles doivent donc générer moins d'impacts sur l'environnement, à qualité de service équivalent.

La qualité écologique se traduit par :

- La qualité de service : niveau de propreté attendu, protocoles, management ...
- Les caractéristiques environnementales : choix des matériels et des produits...

L'exécution générale du marché est soumise aux conditions techniques décrites dans le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P), sans préjuger des clauses détaillées dans les autres documents du marché. Le titulaire est responsable, tous les jours, de ses obligations contractuelles.

Est à noter que le marché est établi en termes de résultat avec la mise en œuvre de fréquences minimales indicatives (annexe n°1 du CCTP).

Le Titulaire devra donc adapter les moyens nécessaires (fréquence de passage, matériel...) selon les locaux, si nécessaire, afin d'obtenir le niveau de propreté requis.

## **ARTICLE 3 – Contenu des prestations**

### **3.1 – Description du site**

Les candidats sont informés que la structure n'a pas de période de fermeture annuelle.  
Les horaires d'ouverture du site sont du lundi au vendredi de **7 h 30 à 18h30**.

La superficie des locaux est détaillée ci-après.

Le patrimoine immobilier concerné par ce marché est réparti sur 4 niveaux : un rez-de-chaussée et 3 étages.

Le bâtiment dispose d'un ascenseur et d'un escalier interne.

### **3.2 – Détail des locaux**

#### **3.2.1 – Surface utile des locaux**

RDC :	357 m².
1 <sup>er</sup> étage :	453,20 m².
2 <sup>ème</sup> étage :	453,70 m².
3 <sup>ème</sup> étage :	<u>441,30 m².</u>

**TOTAL SURFACE : 1 705,20 m².**

Parmi les surfaces recensées, il convient de tenir compte des 13 sanitaires :

- 3 sanitaires en RDC pour le personnel et 1 pour le public et 3 douches,
- 3 sanitaires au 1<sup>er</sup> étage,
- 3 sanitaires au 2<sup>ème</sup> étage,
- 3 sanitaires au 3<sup>ème</sup> étage.

Les surfaces recensées n'ont pas de valeur contractuelle et sont données à titre indicatif. Le titulaire est réputé avoir pris connaissance de ces surfaces lors de sa visite obligatoire du site.

#### **3.2.2 – Détail des surfaces**

### synthesis 1 - tableau des surfaces UTILES

	surfaces intérieures - m²	surfaces extérieures couvertes -m²
RDECH	357,00	
abri voitures - cycles et entrée du personnel		130,80
R+1	453,20	
R+2	453,70	
R+3	441,30	
terrasse couverte		13,80
<b>TOTAL</b>	<b>1 705,20</b>	<b>144,60</b>

  

SURFACES UTILES Sur l'ensemble du batiment	m²
circulations	248,30
bureaux et annexes	1 191,35
locaux techniques RdeCH : archives - réception marchandises -TGBT -Rgt	99,70
Sanitaires du personnel et locaux ménage	103,60
locaux ouverts au public RDECH - ERP	62,25
<b>TOTAL</b>	<b>1 705,20</b>

### 3.2.3 – Types de sol

Carrelage :	103 m²
Sols souples :	1 502 m²
Béton peint :	<u>100 m².</u>

**TOTAL 1 705 m²**

La nature des sols peut évoluer en fonction des différentes réhabilitations de bureaux.  
Le titulaire est réputé avoir vérifié ces données avant l'établissement de son offre.

### 3.2.3 – Vitrerie

La surface de l'ensemble des vitres est de 278 m². Celles-ci sont montées sur des châssis en aluminium.

**La surface recensée n'a pas de valeur contractuelle et est donnée à titre indicatif. Le titulaire est réputé avoir pris connaissance de la surface lors de sa visite obligatoire du site.**

### 3.3 – Prestations contenues dans le forfait

Le détail des prestations ainsi que leurs fréquences figurent en **annexe 1 du présent CCTP**.

Toutefois les besoins pourront être adaptés sans remettre en cause le montant global forfaitaire du coût des prestations.

Le titulaire sera tenu de :

- L'entretien complet du bâtiment pour lequel il devra assurer l'ensemble des tâches nécessaires au maintien de l'hygiène et de la propreté des locaux.
- Le nettoyage de la vitrerie dont les surfaces sont accessibles de l'intérieur des bâtiments par un système mécanique basculant permettant de nettoyer les deux faces d'une vitre par l'intérieur des locaux. La baie vitrée située de plein pied est également facile d'accès.

Si toutefois le titulaire du marché était amené à utiliser des moyens spécifiques de lavage pour assurer la prestation de nettoyage de la vitrerie, les coûts correspondants seront, considérés inclus au forfait de rémunération global annuel.

- L'enlèvement des déchets
- Le nettoyage intérieur des véhicules une fois par trimestre
- La fourniture de consommables d'hygiène pour équiper les sanitaires de l'ensemble des locaux.
- La mise à disposition gratuite de distributeurs pour le papier toilettes, les couvre-sièges WC, le savon liquide, les essuies mains papiers et essuie-tout. Le recensement des distributeurs par site figure à l'annexe n°2 du CCTP du lot n°04.  
Ces quantités sont données à titre indicatif ne peuvent être considérées comme contractuelles et il appartiendra au titulaire de déterminer lors de la visite obligatoire le nombre exact de distributeurs à mettre à disposition.

#### **Fourniture de produits sanitaires :**

- ☞ Papier toilette.
- ☞ Couvre sièges W.C.
- ☞ Savon liquide.
- ☞ Essuie Mains papier.

En outre, le titulaire fournit de l'essuie-tout papier et du produit bactéricide alimentaire, pour les postes prévues dans les espaces restauration (3 postes à proximité du micro-ondes), qu'il laisse à la disposition du personnel du site de la Joliette.

La société aura à charge de déterminer les besoins de consommables pour les 99 personnes présentes sur site.

Le nombre total d'utilisateurs est de 99, décomposé comme suit : 74 utilisateurs de sexe féminin, 25 utilisateurs de sexe masculin.

Le nombre de personnes peut être amené à évoluer.

#### **Mise à disposition gratuite de distributeurs :**

- ☞ Papier toilettes.
- ☞ Couvre sièges W.C.
- ☞ Savon liquide.
- ☞ Essuie mains papier.

La société aura à charge de quantifier le nombre exact de distributeurs.

#### **IMPORTANT**

#### **Tous ces distributeurs seront :**

- ✓ **Solides et résistants aux chocs**
- ✓ **Faciles à réapprovisionner**
- ✓ **D'entretien aisé**
- ✓ **De faible encombrement**
- ✓ **Fermant à clé**
- ✓ **Résistant à l'humidité**

Le titulaire procédera à la mise en place de ces distributeurs sous contrôle d'un agent de l'organisme.

Deux distributeurs supplémentaires de chaque modèle seront stockés au sein de l'organisme, pour assurer une réserve.

Leur fixation sera solide et tiendra compte de la nature des différents murs et cloisons.

Les distributeurs devront impérativement être posés au jour de démarrage du marché en lieu et place du matériel actuel en coordination avec le prestataire sortant.

Tout appareil défaillant à l'usage sera remplacé gratuitement dans un délai de 24 heures.

### **3.3.1. Concernant l'entretien des sols**

Pour les sols en thermoplastique, en dehors du balayage humide tous les deux jours (sauf locaux d'accueil du public, bureaux de plus de trois personnes, open space, salles de réunion qui sont faits tous les jours) et du nettoyage tous les deux mois suivant le principe de spray méthode, le titulaire du marché procède conformément aux recommandations des fabricants, à leur décapage mécanique et à leur métallisation avec émulsion acrylique de haute résistance.

Avant toute intervention, le titulaire du marché doit obtenir l'accord écrit du pouvoir adjudicateur concernant la méthode de traitement des sols vinyliques (il en est de même pour les moquettes). Si le titulaire du marché passe outre cette autorisation ou s'il ne respecte pas les recommandations de l'organisme, il s'engage à remplacer les sols détériorés.

### **3.3.2. Enlèvement des déchets**

Les poubelles et cendriers placés à l'extérieur doivent être vidés une fois par semaine.

Le titulaire assure quotidiennement l'enlèvement des déchets situés à l'intérieur et aux abords des locaux. Ceux-ci sont rassemblés, conformément au tri sélectif établi, dans chacun des conteneurs déchets.

Les poubelles et cendriers placés à l'extérieur doivent être vidés une fois par semaine.

La gestion des conteneurs de protection féminine situés dans les sanitaires n'est pas à la charge du titulaire du marché.

### **3.3.3. Horaires**

Les horaires d'ouverture du site sont fixés à l'article 3.1 du présent document.

Le titulaire aura pour obligation de respecter les prestations et les horaires présentés dans son offre.

Il interviendra à ce titre dans la plage horaires définies ci-après :

Du lundi au vendredi (hors jours fériés) : à partir de 15h30 jusqu'à 18h30 (heure de départ du personnel sur site)

Le responsable du site devra pouvoir être joint sans délai par tous moyens à sa convenance (téléphone, mobile, fax...) et intervenir rapidement sur demande de l'organisme, dans la journée en cas d'urgence impérieuse ou sous 48 heures maximum.

#### **3.3.4. Personnels en place**

Actuellement l'équipe de nettoyage est composée de deux personnes pour le site d'Avignon (cf Tableau reprise du personnel).

#### **3.3.5. Mise à disposition d'un local**

Le pouvoir adjudicateur met gratuitement un local à la disposition du titulaire.

Ce local permet au personnel de ménage de laisser ses affaires durant l'exécution des prestations. Le titulaire est tenu de maintenir ce local et ses équipements en bon état de propreté et de fonctionnement.

Les interventions du pouvoir adjudicateur, consécutives à un usage anormal ou au non-respect des consignes d'utilisation seront facturées au titulaire.

#### **3.3.6 Entretien des véhicules**

La prestation se réalisera de sorte que toute la flotte soit nettoyée 1 fois trimestriellement.

La flotte automobile du site d'Avignon est composée de 4 véhicules.

Le titulaire devra l'entretien complet de l'intérieur des véhicules et notamment le nettoyage des plastiques, assises, volant, vitres intérieures et l'enlèvement des déchets.

Le pouvoir adjudicateur et le titulaire établiront un planning ainsi qu'un mode opératoire permettant au titulaire l'accès aux véhicules.

### **3.4 – Prestations complémentaires exceptionnelles à la demande**

Les prestations exceptionnelles sont listées, de manière non exhaustive, sur l'annexe 2 de l'acte d'engagement « bordereau des prix unitaires ».

D'autres prestations prévues au BPU pourront être ajoutées par avenant au contrat.

Ces prestations ponctuelles donneront lieu à l'émission de bons de commande dont les modalités sont fixées à l'article 13.2 du CCAP.

## **ARTICLE 4 – EXECUTION DES PRESTATIONS**

### **4.1 – Niveaux de qualité**

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

Les prestations objet du présent marché font l'objet d'une obligation de résultat.



## 4.2 – Finalités des prestations

La qualité du nettoyage des locaux doit être satisfaisante au regard des quatre (4) critères ci-après :

- ❑ **Aspect** : dans le domaine du nettoyage, l'aspect est la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offrent un local et ses équipements. Les prestations de nettoyage doivent impérativement être adaptées aux lieux.
- ❑ **Confort** : le confort des prestations de nettoyage des locaux est apprécié au travers des facteurs suivants:
  - Les perceptions olfactives, tactiles et auditives.
  - La sécurité.

### Perceptions olfactives :

Absence ou dissimulation par l'utilisation de produits appropriés, des mauvaises odeurs, les produits utilisés devront être certifiés anallergiques, le taux de biodégradabilité doit être précisé, les produits nocifs seront utilisés avec toutes les précautions recommandées lorsque leur usage est indispensable à la bonne exécution des prestations.

### Perceptions tactiles :

Les surfaces traitées ne doivent pas être désagréables au toucher ou au contact.

### Perceptions auditives :

L'objectif est d'éviter toute gêne ou nuisance sonore entraînant une perturbation de l'environnement des locaux et de leur voisinage.

### En matière de sécurité :

Les techniques et produits utilisés pour le nettoyage des sols devront être sélectionnés afin que ces derniers ne présentent aucun danger pour les usagers.

- ❑ **Propreté** : la propreté est l'absence ou la présence relative de salissures adhérentes ou non sur une surface ou dans l'air.
- ❑ **Hygiène** : l'hygiène repose sur l'assainissement périodique aussi bien des surfaces que de l'atmosphère ambiante des locaux ou espaces.

Les prestations de nettoyage doivent s'attacher à :

- réduire la pollution à un niveau non dangereux,
- ne pas provoquer de pollution nouvelle par l'usage intempestif et ou inadapté de méthodes ou de produits nocifs.

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

La qualité du nettoyage des vitreries doit être satisfaisante au regard des quatre (4) critères ci-après :

- ❑ **Aspect** : l'aspect est la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offre une vitrerie. Les prestations doivent aboutir à l'élimination de toutes traces sur les surfaces vitrées, et garantir une transparence optimale.
- ❑ **Confort** : le confort des prestations de nettoyage des vitreries est apprécié au travers des facteurs suivants :
  - Les perceptions olfactives et auditives
  - La sécurité

Perceptions olfactives :

Absence ou dissimulation par l'utilisation de produits appropriés, des mauvaises odeurs, les produits utilisés devront être certifiés anallergiques, le taux de biodégradabilité doit être précisé, les produits nocifs seront utilisés avec toutes les précautions recommandées lorsque leur usage est indispensable à la bonne exécution des prestations.

Perceptions auditives :

L'objectif est d'éviter toute gêne ou nuisance sonore entraînant une perturbation de l'environnement des locaux et de leur voisinage.

En matière de sécurité :

Les techniques et produits utilisés pour le nettoyage des vitreries devront être sélectionnés afin que ces derniers ne présentent aucun danger pour les usagers.

- ❑ **Propreté** : la propreté est l'absence ou la présence relative de salissures adhérentes ou non sur une surface ou dans l'air.
- ❑ **Hygiène** : l'hygiène repose sur l'assainissement périodique aussi bien des surfaces que de l'atmosphère ambiante des locaux ou espaces.

Les prestations de nettoyage doivent s'attacher à ne pas provoquer de pollution nouvelle par l'usage intempestif et ou inadapté de méthodes ou de produits nocifs.

La qualité du nettoyage des véhicules doit être satisfaisante au regard des critères ci-après :

- ❑ **Aspect** : dans le domaine du nettoyage, l'aspect est la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offrent l'extérieur et l'intérieur de l'habitacle d'un véhicule. Les prestations de nettoyage doivent impérativement être adaptées aux matériels.
- ❑ **Confort** : le confort des prestations de nettoyage des locaux est apprécié au travers des facteurs suivants :
  - Les perceptions olfactives, tactiles
  - Sécurité

Perceptions olfactives

Absence ou dissimulation par l'utilisation de produits appropriés, des mauvaises odeurs, les produits utilisés devront être certifiés anallergiques, le taux de biodégradabilité doit être précisé, les produits nocifs seront utilisés avec toutes les précautions recommandées lorsque leur usage est indispensable à la bonne exécution des prestations.

#### Perceptions tactiles

Les surfaces traitées ne doivent pas être désagréables au toucher ou au contact.

#### En matière de sécurité

Les techniques et produits utilisés pour le nettoyage devront être sélectionnés afin que ces derniers ne présentent aucun danger pour les usagers.

- ❑ **Propreté** : La propreté est l'absence ou la présence relative de salissures adhérentes ou non sur une surface ou dans l'air.
- ❑ **Hygiène** : l'hygiène repose sur l'assainissement périodique aussi bien des surfaces que de l'atmosphère ambiante des locaux ou espaces

### **4.3 – Exigences relatives à l'exécution des prestations**

#### **4.3.1 – Exigences relatives aux moyens humains**

Pour l'exécution des prestations, le titulaire doit détacher sur le site du personnel apte à exécuter les prestations de nettoyage en vue d'atteindre les niveaux de qualité définis dans le présent CCTP.

##### 4.3.1.1. – Personnel

Il appartient au titulaire de préciser le détail de l'organisation qu'il compte adopter pour remplir son obligation de résultat.

Une **réunion de cadrage** sera organisée avant le début de l'exécution des prestations, afin de faire le point sur l'organisation qui sera mise en place.

**L'organisation proposée par le titulaire dans son mémoire justificatif de l'offre constitue un minimum contractuel**, il appartiendra au titulaire d'augmenter, si nécessaire, le nombre, la durée de présence et la qualité des agents pour faire face à ses obligations contractuelles. Le titulaire doit établir un planning d'intervention qui sera archivé dans le carnet de bord pour le suivi des interventions. Celui-ci sera fourni dans les 15 jours suivants la date d'exécution du marché.

**Le titulaire du marché proposera une répartition de l'effectif affecté en tenant compte des surfaces à traiter et des charges de travail.** Le titulaire recherchera toute solution permettant de palier rapidement et efficacement à toute défaillance de ses préposés pour maintenir le niveau optimal de la prestation, soit par un remplacement immédiat du personnel défaillant, soit par la mise à disposition d'un effectif supplémentaire les jours suivants pour remédier à la qualité des prestations non ou mal exécutées.

Cette organisation doit recevoir l'aval du pouvoir adjudicateur.

Si un badge et des clés sont remis au personnel du titulaire, responsable du site, en cas de perte des clés, badges, le remplacement s'effectuera aux frais du titulaire, sur présentation de la facture par l'Urssaf, et les pénalités prévues au CCAP pourront être appliquées.

**En outre, il va de soit que la reproduction des clés est strictement interdite.**

Le stationnement des véhicules des personnels du titulaire devra se faire sur la rue.

Le personnel du titulaire sera tenu à la plus grande discrétion. Il lui sera formellement interdit de prendre connaissance ou de divulguer des renseignements dont il aurait pu avoir connaissance à l'occasion de son travail. De plus, le personnel ne pourra en aucun cas récupérer des documents ou des déchets. Le titulaire prendra également toutes les mesures nécessaires afin d'assurer, sous sa responsabilité, le respect de cet engagement de confidentialité par ses préposés et se porte fort du respect par ceux-ci de la présente obligation de confidentialité. Le titulaire pourra être rendu responsable des préjudices qui seront causés par le manque de discrétion de son personnel. L'obligation de discrétion s'applique également aux éventuels sous-traitants. Le titulaire s'engage à les leur communiquer.

#### 4.3.1.2 Volume horaire hebdomadaire moyen

Pour l'exécution des prestations objet du présent marché, le volume horaire total cumulé des interventions réalisées sur le site est fixé, à titre de référence contractuelle, à une **moyenne hebdomadaire maximale de vingt-cinq (25) heures**, appréciée sur une période de référence d'un mois.

Des ajustements ponctuels du volume horaire hebdomadaire peuvent être opérés par le titulaire afin de tenir compte des contraintes d'exploitation du site, des absences imprévues, des remplacements, ainsi que de la reprise du personnel, sous réserve que la moyenne définie ci-dessus soit respectée et que ces ajustements ne portent pas atteinte à la qualité des prestations.

Dans le cadre de la **reprise du personnel affecté au site**, le titulaire organise les plannings et la répartition du temps de travail dans le respect des dispositions légales et conventionnelles applicables, notamment celles issues de la convention collective nationale des entreprises de propreté et services associés, sans que cette reprise ne puisse justifier :

- un dépassement durable du volume horaire moyen contractuel ;
- une modification de la consistance des prestations ;
- ni une modification du prix forfaitaire du marché.
- 

Il est expressément rappelé que le présent marché est conclu avec une **obligation de résultat**. À ce titre, le titulaire demeure seul responsable de l'adéquation de son organisation, de ses effectifs et de ses méthodes de travail afin d'atteindre les niveaux de qualité définis au CCTP, dans le respect du volume horaire moyen contractuel.

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de vérifier le respect de ces dispositions au moyen des plannings d'intervention, des fiches de présence et de tout document utile à l'exécution du marché. Le non-respect répété du volume horaire moyen contractuel ou toute organisation manifestement incompatible avec l'atteinte des niveaux de qualité requis est susceptible d'entraîner l'application des **pénalités prévues au CCAP**, voire, le cas échéant, les mesures de résiliation prévues audit document.

Tout dépassement du volume horaire maximum :

- Effectué **sans ordre de service préalable**,
- ou résultant d'une **mauvaise organisation du titulaire**, ne peut donner lieu à **aucune rémunération supplémentaire**, ni à révision du prix, ni à indemnité de quelque nature que ce soit.

Le titulaire exécute les prestations **à ses risques et périls** en cas de dépassement non autorisé.

#### 4.3.1.3 structure organisationnelle

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).

### **Encadrement**

#### **Responsable**

Conformément à l'article 1.3 du CCAP le contrat est placé sous la conduite d'un responsable qui est l'interlocuteur direct auprès de l'Urssaf PACA.

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

Il participe aux réunions périodiques de suivi avec le représentant de l'organisme.

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

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.

#### **Chef d'équipe :**

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

- La surveillance de l'exécution des prestations,
- La coordination du travail des agents de service,
- La formation des agents de service,
- La discipline,
- Les délais de réalisation
- La prise en compte des doléances des usagers,
- La liaison avec l'Urssaf PACA.

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

Le titulaire 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.

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 fax ou par mail 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 le pouvoir adjudicateur 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.

Pendant toute la durée d'exécution de l'accord-cadre, l'URSSAF PACA se réserve le droit de demander le remplacement motivé d'un ou de plusieurs intervenants du titulaire. L'URSSAF PACA se réserve le droit d'exiger du Titulaire du contrat, le retrait ou le remplacement immédiat de tout agent salarié de l'entreprise qui aurait contrevenu aux règles édictées dans le CCAP ou le CCTP. De même, le titulaire peut proposer le remplacement d'un ou de plusieurs de ses intervenants. Le remplaçant est soumis l'approbation de l'Urssaf PACA. Tout refus sera motivé.

Le titulaire procède alors au remplacement des intervenants dans le délai de 1 mois à compter de la demande ou de la proposition de remplacement.

En aucun cas, le remplacement du personnel ne pourra justifier une augmentation du montant des prestations.

Conformément au présent CCAP, le projet d'organisation, précisant les effectifs, les qualifications, le rôle de chaque employé, le planning prévisionnel d'intervention, remis par le titulaire avec son offre sont annexés à l'acte d'engagement et sont de ce fait contractuels. Ces éléments constituent les moyens minimaux à mettre en œuvre.

#### 4.3.1.4 – Formation

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

Le titulaire fournira la preuve de la formation de son personnel au moyen de certificats obtenus auprès d'un organisme reconnu.

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

L'ensemble du personnel affecté aux sites recevra une formation d'appoint chaque année, le titulaire sera chargé d'en fournir la preuve par tous moyens.

Au démarrage du chantier, le titulaire disposera de 30 jours calendaires pour faire suivre la formation à son personnel.

#### 4.3.1.5 – Remplacement du personnel

Le personnel du titulaire est remplacé, pendant ses congés, par un personnel de qualification équivalente. Il en avertira le référent par avance (un mois au plus tard).

Une absence imprévue d'un agent doit faire l'objet d'un remplacement automatique dans les 24 heures, à défaut le titulaire s'expose à des pénalités. Dans l'attente de ce remplacement, le travail de l'agent absent est réalisé par le personnel en place.

#### 4.3.1.6 – Vêtements de travail

Le personnel aura une tenue de travail propre et nette, permettant de l'identifier.

Le titulaire doit doter son personnel d'exécution d'un vêtement de travail, et d'équipements de protection.

En outre, tous les agents du titulaire intervenant sur les sites, y compris le personnel d'encadrement, doivent porter en permanence un insigne spécifique de leur entreprise clairement identifiable.

Aucun agent ne sera admis s'il n'est pas revêtu de son vêtement de travail, ou s'il est démuné de l'insigne spécifique de son entreprise.

#### 4.3.1.7 – Responsable et discipline sur site

Le personnel est dirigé exclusivement par un agent du titulaire, responsable du site. Ce dernier devra être régulièrement présent sur le site et prendre contact aussi souvent que nécessaire, au minimum une fois par mois, avec le pouvoir adjudicateur afin de rendre compte de la bonne exécution des travaux, prendre connaissance des consignes journalières ou particulières portées sur le cahier de liaison.

Ce cahier permet d'avoir une traçabilité de toutes les communications entre le titulaire et l'organisme.

Le titulaire doit être en mesure de fournir sur demande expresse de l'organisme les fiches de présence du personnel de nettoyage avec les horaires.

Le titulaire s'engage à faire respecter auprès de son personnel les règlements intérieurs et de sécurité propre au site.

Il sera interdit au personnel du titulaire :

- de fumer dans les locaux ;
- d'utiliser les téléphones sans autorisation du référent ou de son représentant ;
- de prendre des repas ou casse-croûte à l'intérieur des locaux sans autorisation du référent ou de son représentant ;
- d'introduire ou de consommer des boissons alcoolisées ou des produits stupéfiants dans les locaux, aussi bien que d'y pénétrer en état d'ivresse ou sous l'emprise de produits stupéfiants ;
- de provoquer du désordre ou d'avoir un comportement bruyant, d'une façon quelconque, sur les lieux du travail et leurs dépendances ;
- de tenir des réunions sans rapport avec l'exécution du marché, dans l'enceinte des locaux ;
- de manquer de respect aux usagers et aux agents de l'organisme ;
- de se faire aider, dans l'exécution de son travail, par une personne étrangère à l'entreprise ;
- de toucher quelque forme de gratification pécuniaire de la part d'un agent de l'organisme ;
- de se déplacer avec son sac, à cette fin le pouvoir adjudicateur met à disposition un local équipé de casiers.

L'usage des matériels et équipements contenus à l'intérieur des locaux lui sont interdits ; c'est notamment le cas des appareils de téléphone, télécopie, photocopieurs, ordinateurs ainsi que tous les consommables de bureaux tels que le papier.

La liste de ces prescriptions n'est pas limitative. D'autres prescriptions peuvent être ajoutées par l'organisme de façon unilatérale pendant toute la durée du marché.

Le titulaire devra informer son personnel des consignes particulières à mettre en œuvre pour maintenir la sécurité des biens personnels des occupants des locaux.

#### **4.3.2 – Exigences relatives aux moyens matériels**

##### 4.3.2.1 - Consommables

Les consommables des appareils distributeurs sanitaires sont à la charge du titulaire (savon, essuie-mains, papier hygiénique et couvre-sièges). Il appartient au titulaire de s'assurer qu'il dispose d'un stock permanent pour le réapprovisionnement des différents appareils.

Par ailleurs les commandes liées au réapprovisionnement de ces appareils sont à la charge du titulaire, qui devra donner les moyens nécessaires à ces agents pour les effectuer dans les meilleures conditions.

**Le réapprovisionnement des appareils de distribution est effectué au quotidien par le personnel du titulaire.**

Le papier toilette fourni dans les distributeurs devra être de bonne qualité, le pouvoir adjudicateur peut demander à ce qu'il soit changé s'il ne convient pas.

Les consommables devront être conformes à un écolabel ou équivalent.

##### 4.3.2.2 – Produits d'entretien

Le titulaire fournit à son personnel tous les produits de nettoyage nécessaires à l'exécution des prestations.

Les produits seront appropriés et compatibles avec les activités du pouvoir adjudicateur, pour exécuter les prestations de nettoyage en vue d'atteindre les niveaux de qualité définis dans le présent CCTP.

Le titulaire doit attester que les produits d'entretien et fournitures nécessaires à l'exécution des prestations de nettoyage des locaux qu'il fournit et utilise :

- sont de qualité certifiée non corrosive,
- sont adaptés à la nature des revêtements à nettoyer et des salissures à éliminer,
- sont non cancérigènes, et ne présente aucun caractère de nocivité aussi pour les agents d'exécution du titulaire que pour le personnel et ou les visiteurs de l'organisme,
- sont biodégradables,
- sont conformes aux normes AFNOR en vigueur, ou équivalent,
- n'endommagent pas les menuiseries,
- sont conformes à un écolabel ou équivalent.

Les produits utilisés doivent être conformes à la réglementation d'hygiène et de sécurité en vigueur.

Le stockage des produits devra être effectué dans le local mis à disposition par le pouvoir adjudicateur et prévu à cet effet.

**Le titulaire a fourni, dans son offre, la liste des produits, avec les fiches techniques et les fiches de sécurité, que celui-ci compte utiliser pour réaliser les prestations.**



Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'interdire des produits dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations, ou de compromettre la sécurité ou la santé des usagers. Tout produit de rebut, ou non conforme aux fiches techniques présentées avec l'acte d'engagement, devra être retiré et remplacé par le titulaire, à ses frais. Tout dommage causé aux installations et équipements du fait de l'usage de certains produits sera mis à la charge du titulaire.

#### 4.3.2.3 – Matériels utilisés pour l'exécution des prestations

**Lorsque l'exécution des prestations nécessite l'usage de matériels, engins et équipements spécifiques (nacelles, escabeaux, échelles), leur conduite et leur maintenance incombe au titulaire du marché. Toutes les obligations se rapportant à la conduite et la maintenance de ces équipements spécifiques relèvent de l'entière responsabilité du titulaire.**

Les documents techniques se rattachant aux matériels ou équipements confiés au titulaire par le pouvoir adjudicateur lui sont remis au moment de la prise en charge des prestations objet du marché.

Cette remise fait l'objet d'un procès-verbal contradictoire d'inventaire. La documentation reste la propriété du pouvoir adjudicateur.

Si le titulaire le souhaite, il pourra reproduire ces documents à ses frais. Même reproduits (photocopies), ces documents sont et demeurent la propriété du pouvoir adjudicateur.

L'usage de ces documents est strictement limité, pour le titulaire, à l'exécution des prestations.

Chaque fois que le titulaire constate une erreur sur les documents mis à sa disposition, il doit en informer le référent afin que des correctifs y soient apportés.

Le titulaire devra présenter à l'organisme, sur simple demande verbale, tout document permettant de vérifier la conformité du matériel vis-à-vis des normes et règlements de sécurité en vigueur. Tout matériel défectueux devra être mis hors service et remplacé immédiatement par le titulaire à ses frais.

Le titulaire devra prévoir des chariots de manutention équipés de protections afin de ne pas dégrader les portes et encadrements de portes ainsi que les murs.

Les échafaudages, lorsque leur usage est nécessaire, devront obligatoirement être conformes à la réglementation en vigueur.

Les matériels ne devront, en aucun cas, être en contact direct avec les parois verticales. L'usage des échelles et escabeaux doit être strictement limité pour la réalisation de travaux ponctuels et non récurrents. Les extrémités supérieures de ces matériels doivent être protégées, leurs pieds seront munis de patins protecteurs antidérapants.

Les matériels devront être maintenus en parfait état de propreté.

#### **4.3.3 – Exigences relatives à des prestations de qualité écologique**

**Les produits de type « Nettoyants multi-usages et sanitaires »** devront avoir des performances environnementales répondant aux exigences de l'écolabel européen ou équivalent.

**Le respect des économies d'énergie et d'eau :** il est attendu du titulaire une démarche dans l'exécution des prestations respectueuse de l'environnement, à ce titre il est attendu que ses pratiques limitent l'éclairage systématique de tous les locaux lors de la prestation et limite les déperditions thermiques (en hiver ouverture des fenêtres seulement les 10 mn nécessaires à l'aération des locaux). Une attention particulière sera également portée sur les consommations d'eau.

## **4.4 – Sécurité et protection des personnes et des biens**

### **4.4.1 – Sécurité des personnes**

Le titulaire dote son personnel de l'ensemble des Équipements de Protection Individuels nécessaires à l'exécution des prestations qui font l'objet du marché.

L'obligation de sécurité des agents intervenant, incombe exclusivement au titulaire. Cette obligation de sécurité s'étend même dans l'usage du matériel mis à la disposition du titulaire pour la bonne exécution des prestations (branchements électriques, etc.).

Il est formellement interdit, même momentanément, aux agents du titulaire de se servir des branchements électriques déjà utilisés par le personnel de l'organisme.

Seules les prises « vides » électriques indiquées par le référent, au moment du début d'exécution du marché, aux agents du titulaire, peuvent être utilisées par ce dernier. Le titulaire doit prévoir les rallonges en cas d'insuffisance de leur nombre.

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'interdire les matériels dont l'utilisation est susceptible de provoquer des dégradations et/ou des accidents.

Tout dommage causé aux installations et équipements par une mauvaise utilisation des matériels de nettoyage engage la responsabilité du titulaire.

Le titulaire doit instruire son personnel sur les règles de sécurité du travail, tant générales que particulières ainsi que sur l'utilisation et la mise en œuvre des Équipements de Protection Individuels.

Il s'assure notamment que le personnel devant utiliser certains engins ou équipements (ex : nacelles de nettoyage, ou tout équipement spécifique), a reçu les formations et les compétences nécessaires.

Le titulaire veille à faire observer, par son personnel, les règles de sécurité du travail, notamment en ce qui concerne :

- le travail en hauteur,
- l'encombrement de passages, les zones interdites,
- l'utilisation des prises de courant destinées au raccordement des outils.

Le personnel du titulaire observe les règles de tenue et de comportement propre à l'environnement du site.

### **4.4.2 – Sécurité des biens**

Toutes les précautions doivent être prises par le titulaire pour que l'état des meubles, ouvrages, aménagements, matériels etc. ... ne soit pas altéré par les opérations de nettoyage.

Il est formellement interdit au personnel du titulaire de manipuler, pour quelque raison que ce soit, les appareils et matériels se trouvant dans les locaux. Le droit d'usage que les agents ont sur ces matériels se limite aux seules prestations de nettoyage, sauf si la manipulation d'un matériel est autorisée par le référent et liée nécessairement à l'exécution des prestations de nettoyage.

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

Le personnel du titulaire devra veiller avant son départ à la fermeture des fenêtres et à l'extinction des lumières. A défaut, les pénalités prévues au CCAP pourront être appliquées.

#### **4.4.3 – Procédure en cas de sinistre**

En cas de sinistre sur les installations, le titulaire est tenu :

- de prévenir le référent dans les plus brefs délais selon une procédure établie avec lui,
- de déclencher toutes les actions nécessaires de sauvegarde,
- de déclarer tout personnel ayant subi un accident de travail dans les délais légaux.

Lorsque la sécurité des biens et des personnes est compromise, les agents du titulaire prennent immédiatement toutes les initiatives qui leur semblent de nature à réduire les conséquences du sinistre, sans avoir à en référer.

La mission du titulaire est de maintenir les locaux existants en bon état de propreté, les dégâts qui résultent de sa faute sont réparés par lui-même et à ses propres frais dans les délais prescrits par le référent.

A défaut d'exécution rapide de ces réparations et après demande restée sans effet, le référent peut, sans qu'il soit nécessaire de recourir à une mise en demeure, les faire exécuter aux frais du titulaire par tous les moyens qu'il juge utile.

### **ARTICLE 5 – MODIFICATION DU VOLUME ET/OU DE LA NATURE DES SURFACES A NETTOYER**

L'organisme se réserve le droit de procéder à des modifications, concernant la nature des sols et/ou des affectations, ou de procéder à des augmentations ou des diminutions de surfaces faisant l'objet des prestations.

La nature de certains locaux est susceptible d'être modifiée suite à un réaménagement. Ces modifications de surface ou de nature seront portées à la connaissance du titulaire dans des délais suffisants pour que celui-ci puisse faire face à ses obligations. Suivant l'importance des prestations, un avenant sera conclu si la nature et la qualité des prestations se trouvent notablement modifiées (en plus ou en moins) sans bouleverser l'équilibre financier du contrat.

### **ARTICLE 6 – METHODOLOGIE DE CONTROLE DES PRESTATIONS**

#### **6.1 – Objectif des contrôles**

Dans le cadre du marché de nettoyage avec obligation de résultats, le référent effectue des contrôles réguliers afin de s'assurer :

- de la bonne exécution des prestations contractuelles fournies,
- du suivi des doléances et de la satisfaction des usagers.

La vérification permet d'identifier les failles d'une exécution.

#### **6.2 – Fréquence et type des contrôles**

##### **□ Contrôles programmés**

Les contrôles programmés ont pour but de vérifier que le niveau de qualité est conforme à celui attendu.

Le titulaire connaît à l'avance la date et l'heure du contrôle qui sont fixées par le pouvoir adjudicateur.

Le contrôle programmé peut être hebdomadaire, mensuel, trimestriel ou semestriel, à la libre appréciation du référent, 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.**

#### ❑ **Contrôles inopinés**

A tout moment, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de déclencher un contrôle inopiné.

La date et l'heure du contrôle sont choisies par le pouvoir adjudicateur. Le titulaire sera prévenu 1 heure avant le contrôle.

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

#### ❑ **Moment des contrôles**

**Le moment des contrôles (programmés ou inopinés) est déterminé par le référent par tout moyen.**

### **6.3 – Mise en œuvre des contrôles**

#### **6.3.1 – Méthodologie de contrôle**

Le pouvoir adjudicateur entreprend en relation avec le titulaire la mise en place d'une méthode de contrôle. Il s'agit d'un contrôle contradictoire auquel les deux parties devront assister. Seront donc obligatoirement présents:

- un responsable de l'organisme ou un représentant qu'il aura désigné,
- un représentant du titulaire. Ce dernier sera habilité à valider les résultats du contrôle qualité.

**L'application de cette méthode de contrôle permet de transcrire la notion subjective de propreté des locaux en une notion objective et mesurable.**

Pour mesurer la qualité des prestations de nettoyage, le contrôle sera effectué à l'aide des outils suivants :

- l'échelle de BACHARACH,
- un chiffon(s) blanc(s),
- le détergent utilisé par le titulaire.

L'échelle de BACHARACH est composée d'une plaque de carton plastifiée de 19cm sur 7cm, comprenant 10 œillets permettant d'évaluer 10 niveaux de gris échelonnés de 0 à 9. Le titulaire passe un chiffon blanc sur la surface à contrôler (surface de référence format A4) par exemple sur le plateau d'un bureau.

La partie du chiffon encrassée est placée derrière l'échelle de BACHARACH successivement au droit des différents trous des œillets pour comparer la teinte de la partie encrassée aux différents gris situés en couronnes des différents œillets. Le niveau d'empoussièrement à retenir est celui de l'œillet dont le gris de la couronne est le plus proche de la teinte de la partie encrassée du chiffon.

La notation se fait sur 10 à trois niveaux ainsi déclinée :

- à une note égale à 10 obtenue est associée l'appréciation : **excellent**,

- à une note égale à 8 et inférieure à 10 est associée l'appréciation : **satisfaisant**,
- à une note obtenue est supérieure ou égale à 0 et inférieure à 8 est associée l'appréciation : **médiocre**.

N.B. Il est rappelé que compte tenu de l'obligation de résultat de propreté à laquelle est soumis le titulaire dans le cadre de l'exécution des prestations, il ne doit y avoir de marge de tolérance.

### **6.3.2 – Prestation de correction**

Dans l'immédiat le titulaire doit nettoyer proprement, sans délai, les endroits où les contrôles révèlent une mauvaise exécution des prestations. Cette prestation de correction ou de mise en conformité aux obligations de résultat de propreté ne saurait, en aucun cas, faire l'objet d'une facturation ni spéciale ni supplémentaire. Cette prestation est à la charge du titulaire.

### **6.3.3 – Appréciation et tolérance**

La rigueur appliquée dans l'appréciation varie d'un objet nettoyé à un autre.

Par conséquent aucune tolérance ne sera admise dans le nettoyage des sanitaires, toilettes et autres locaux définis par le référent de l'organisme.

Ainsi après deux (2) contrôles "médiocre" dans le nettoyage des sanitaires et toilettes, le représentant légal de l'organisme a le libre choix de résilier sans mise en demeure le marché aux torts et frais du titulaire.

A la suite d'un premier contrôle "médiocre" dans le nettoyage des sanitaires et toilettes, le référent émet un avertissement au responsable de l'exécution du marché pour le compte du titulaire.

Des contrôles révélant de manière répétée une mauvaise exécution des prestations par le titulaire peut donner lieu à des sanctions pouvant aller jusqu'à la résiliation pour cause de non respect des prescriptions techniques assorties d'une obligation de résultat.

Les contrôles seront réalisés par le référent de l'organisme en présence du chef d'équipe et ou de l'agent responsable des prestations pour le compte du titulaire. Les contrôles s'effectueront après la prestation de nettoyage et avant l'arrivée des utilisateurs. La durée des contrôles est située entre une demi-heure et trois quarts d'heure, quelque soit la taille du site.

**Si les résultats sont jugés insuffisants, au cours d'un mois, le titulaire devra mettre en place un plan d'actions correctives dans les quinze jours qui suivent.**

## **6.4 – Fiches de contrôle**

Pour chaque contrôle, une fiche de contrôle et d'évaluation spécifiant les tests à effectuer est éditée et remplie.

**Le titulaire devra proposer un modèle de fiche de contrôle dans son offre, puis devra recevoir l'agrément du pouvoir adjudicateur.**

La fiche comprend :

- la date et l'heure du contrôle,
- la désignation en toutes lettres des sous-zones contrôlées,
- les résultats par zone, ces résultats permettent de vérifier le pourcentage obtenu par zone,
- le résultat de l'évaluation.

Cette fiche doit être signée par les représentants du pouvoir adjudicateur et du titulaire, à la fin de chaque contrôle.

En outre, elle peut être validée par le responsable de l'organisme habilité à justifier la carence du titulaire (absence, mauvaise foi...).