



Union Immobilière des Organismes de Sécurité Sociale de Loir-et-Cher

6 Rue Louis Armand - 41015 BLOIS CEDEX Tél. : 02 54 50 16 17 - uioss@caf41.caf.fr

**Marché de prestations de nettoyage des locaux,
d'approvisionnement des appareils sanitaires
et de gestion des déchets de bureau
de l'UIOSS de Loir-et-Cher**

Marché public n°26/SERV_BC/03

Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)

*Marché public de service en procédure d'appel d'offre en application l'article L. 2124-1 du
code de la commande publique*

ARTICLE 1 : OBJET DU MARCHE – DISPOSITIONS GENERALES

Le présent marché a pour objet le **nettoyage des locaux** pour l'Union Immobilière des Organismes de Sécurité Sociale (UIOSS) de Loir-et-Cher sis 6 rue Louais Armand à Blois.

ARTICLE 2 – CONTEXTE DE L'EXECUTION DES PRESTATIONS

2.1 - Description des locaux objet de la prestation

2.1.1 - Nature des locaux

L'immeuble de l'UIOSS est un bâtiment ERT et ERP de 5^{ème} catégorie W et L abritant des locaux de type :

- Accueil au public
- Bureaux
- Salles de réunions
- Restaurant d'entreprise
- Locaux techniques.

Le site comprend un parc de stationnement clôturé, et un parc de stationnement visiteurs non clôturé.

2.1.2 - Surface des locaux

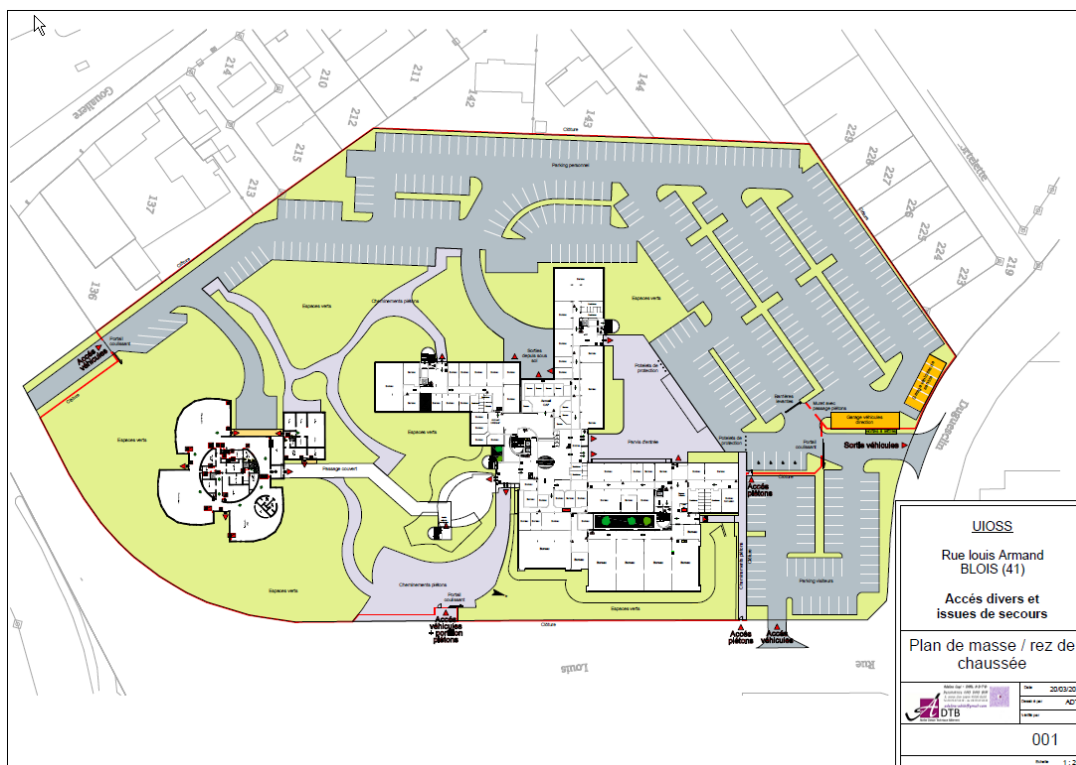
La surface totale du bâtiment est de 13 000 m², développée sur 6 niveaux, sous-sol compris. La surface à entretenir par le prestataire est d'environ 9 000m² réparti sur 2 bâtiments.

2.1.3 - Accès

Les accès principaux sont :

- Entrée des visiteurs située rue Louis Armand, sortie rue Duguesclin
- Entrée réservée au personnel et aux livraisons située rue Duguay Trouin, sortie rue Duguesclin.

Le bâtiment et le parking du personnel sont sous contrôle d'accès.



2.1.4 - Connaissance des lieux

Une visite des locaux est organisée dans le cadre de la consultation relative au présent marché. **Cette visite est obligatoire.**

À la suite de cette visite, le titulaire est réputé s'être rendu compte de l'importance du marché et des moyens nécessaires à son exécution.

2.2 - Effectif des personnes travaillant dans les locaux et horaires de travail

450 personnes travaillent sur le site du lundi au vendredi, sauf jours fériés.

Les horaires de travail des agents des organismes de Sécurité Sociale sont compris entre 7 h 00 et 18 h 30. Le prestataire de nettoyage intervient entre 14 h 30 et 20 h 00.

A titre exceptionnel, des personnes autorisées peuvent être amenées à intervenir sur le site en dehors de ces horaires ; le titulaire en sera tenu informé.

2.3 - Référent du marché au sein de l'UIOSS

L'organisme désigne Monsieur Gilles-Herve GODIN, responsable de l'UIOSS, pour être l'interlocuteur privilégié du prestataire de services.

Le prestataire de services sera informé en cas de changement d'interlocuteur.

3. Contenu des prestations

3.1 Obligation de résultat

Le présent accord cadre est un marché à obligation de résultats avec la mise en oeuvre de fréquences minimales indicatives (Annexe 1 du CCTP).

Le titulaire s'engage à mettre en oeuvre tous les moyens humains et matériels nécessaires pour satisfaire à cette obligation et à les réadapter afin de garantir un niveau de propreté de qualité, conformément aux dispositions du CCAP, du CCTP et de leurs annexes.

Il est indiqué que les moyens et modalités décrits dans les documents de la consultation ne sont que des moyens minimums, les moyens ne sont pas limitatifs, ils ne sont qu'indicatifs. Ainsi, le respect de ces moyens ne peut suffire au titulaire pour se dégager de sa responsabilité qui reste entière dès lors que le résultat escompté n'est pas obtenu.

Les prestations feront l'objet de contrôles qualités en cours d'exécution conformément aux dispositions du présent CCTP.

3.2 Période de mise en route

Une période de mise en route de 60 jours à compter de la date de démarrage de la prestation est prévue par le présent marché.

Durant cette période de mise en route, le titulaire ne peut être sanctionné d'aucune pénalité ou réfaction pour la non-conformité des prestations objet du présent marché.

Dès la fin de cette période de mise en route, les prestations devront être conformes au niveau de qualité requis.

Dans le cas où les prestations ne seraient pas conformes, des réflexions et des pénalités pourront être appliquées conformément aux modalités précisées à l'article 11 du CCAP.

3.3 Objectifs des prestations

Les prestations objets du présent marché sont réalisées avec pour objectif d'assurer en permanence un parfait état d'aspect, de confort, de propreté, d'hygiène, de sécurité, tout en respectant les surfaces traitées grâce à l'utilisation de machines et de produits adaptés à la nature des revêtements à entretenir. Il doit également contribuer au maintien des locaux en parfait état de conservation.

La qualité de la devra être satisfaisante au regard des cinq critères ci-après :

3.3.1. ASPECT

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

3.3.2. 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.

3.3.3. 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 ;

3.3.4. 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.

3.3.5. ENVIRONNEMENT

Les prestations devront être effectuées :

- À 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.

4. NATURE DES PRESTATIONS

Le présent accord-cadre comporte deux types de prestation :

- Des **prestations récurrentes, également appelées « prestations journalières »**. Dans ce cas, elles font l'objet d'une tarification au forfait. Ces prix forfaitaires sont fixés dans la décomposition globale du prix forfaitaire (DPGF).
- Des **prestations ponctuelles**. Dans ce cas, elles font l'objet d'une tarification unitaire et ne sont déclenchées que par l'émission d'un bon de commande par l'organisme. Ces prix unitaires sont fixés dans le bordereau de prix unitaire (BPU).

4.1. Prestations récurrentes ou journalières

Les prestations récurrentes correspondent à des prestations de propreté courantes, réalisées régulièrement selon les fréquences minimales de nettoyage indiquées dans l'annexe 1 du présent CCTP. Pour chaque site et pour chaque famille de locaux définies ci-après, **des prestations minimales et des fréquences minimales** d'intervention doivent impérativement être respectées par le titulaire. Aussi, cette annexe reprend les tâches minimales à accomplir par le titulaire et le nombre de fois minimum qu'elles doivent être exécutées dans le cadre des prestations récurrentes.

Le titulaire devra également réaliser les tâches détaillées dans le présent article.

4.1.1. Les familles de locaux

Les locaux des organismes ont été découpés par familles de locaux. Sept (7) familles ont été définies :

- Zone 1 - Accueil :

Cette famille comprend les espaces accueillant du public telles que les sas d'entrée, les espaces accueils, les salles d'attente, les boxs d'accueil, les halls d'accueil...

- Zone 2 – Bureaux :

Cette famille comprend tous les bureaux qu'ils soient individuels ou collectifs et les plateaux techniques. Elle comprend également les locaux communs tels que les salles de tri courrier.

Cette famille comprend également les salles de réunion, les salles de formation et les salles de visio-conférence.

- Zone 3 - Circulation et assimilés :

Cette famille comprend les couloirs, les escaliers, les paliers et les circulations à l'intérieur des sites.

Cette famille comprend également les salles de pauses et les zones d'attente qui ne sont pas situées à l'accueil du public.

- Zone 4 – Locaux syndicaux et des CSE :

Cette famille comprend les différents locaux utilisés dans le cadre des activités syndicales et sociales au sein de l'organisme.

- Zone 5 – Locaux de stockage, Locaux techniques et archives :

Cette famille comprend les locaux de stockage, les locaux techniques, informatiques, les archives, entrepôts, réserves...

- Zone 6 – locaux médicaux :

Cette famille comprend les locaux médicaux utilisés dans le cadre de visites médicales.

- Zone 7 - Locaux sanitaires :

Cette famille comprend uniquement les sanitaires.

- Zone 8 – Douches et assimilés

Cette famille comprend les douches et les vestiaires éventuels.

Le titulaire s'engage, pour l'exécution des prestations qui lui sont confiées, à mettre en oeuvre des méthodes de nettoyage conformes aux règles de l'art et aux usages de la profession. Il devra respecter les diverses réglementations et normes applicables à son domaine d'activité.

4.1.2. Les sols

Les sites possèdent plusieurs types de revêtements.

L'accueil et le noyau central du bâtiment sont en marbre.

Les sanitaires sont carrelés.

La majeure partie des zones de circulation et des bureaux (~70%) sont en sol type linoléum, thermoplastique et PVC.

Le reste des salles de réunion et bureaux (~30%) sont en moquette.

Les données indiquées ci-dessus sont données à titre indicatif et n'ont donc pas de valeur contractuelle.

Aussi, le titulaire est réputé avoir vérifié ces données avant d'avoir établi son offre, notamment lors de la visite obligatoire des sites présentée à l'article 8 du règlement de consultation.

Les organismes se réservent le droit de modifier les revêtements de ces locaux. Le titulaire devra appliquer la bonne méthodologie de nettoyage selon le type de revêtements afin d'atteindre l'objectif de résultat fixé au présent CCTP et l'adapter en fonction des modifications réalisées par les organismes dans leurs locaux.

Le titulaire prendra toutes les dispositions nécessaires pour effectuer la prestation relative au lavage des sols des sanitaires afin de conserver l'accès aux lieux pour les agents de l'organisme sans risque d'accident. Après exécution de la prestation et dans

tous les cas, un panneau « sol glissant » ou équivalent sera obligatoirement positionné. Cette obligation est de la responsabilité du prestataire.

4.1.3. La prestation de remplissage des distributeurs et de remplacement des consommables sanitaires

En complément des prestations de nettoyage, le titulaire aura à sa charge différentes prestations liées aux distributeurs et aux consommables sanitaires.

- Le remplissage des distributeurs et le remplacement d'éléments sanitaires

Le titulaire aura à sa charge de remplir les distributeurs présents sur les sites des organismes et également de remplacer certains éléments présents dans les familles de locaux hygiène et sanitaires.

Les distributeurs seront suffisamment approvisionnés pour qu'aucune rupture ne soit constatée sur la journée.

Concernant l'inventaire des **accessoires** et **consommables sanitaires** par étage, vous trouverez ci-dessous les éléments chiffrés suivants :

UIOSS	WC	Lavabos	Distributeur de papier toilette	Distributeur de savon mousse	Essuie-mains
Sous-Sol	4	4	4	4	4
RDC	18	31	18	11	11
1er	18	20	18	13	8
2ème	13	14	13	7	5
3ème	8	10	8	6	4
4ème	2	2	2	1	1
CARSAT retraite	1	1	1	1	1
TOTAL	63	70	64	43	34

Le site compte également 6 douches situées aux sous-sols des différents organismes.

La livraison des consommables sont à la charge du titulaire. Le nombre de consommable estimatif à livrer sont les suivants :

Papier toilette	Savon mousse	Essuie-mains
60	15	100

Le nombre de consommable à livrer mentionner ci-dessus est une estimation basée sur les besoins actuels du site. Les montants ne sont pas contractuels.

En fonction des travaux en cours au sein de l'UIOSS des distributeurs de consommables pourront être rajoutés ou retirés. Ainsi, le nombre de consommable sanitaire devrait être adapté.

Les consommables sanitaires devront être livrés par le titulaire. La périodicité de livraison doit être au maximum mensuelle.

Les consommables devront être adaptés aux appareils et distributeurs dont l'UIOSS est propriétaire.

Les attentes minimales sur ces consommables sont les suivantes :

- Pour le papier essuie mains : Blanc, rouleau, 2 plis, grammage d'environ 19 g/m², contact alimentaire, traitement anti-humidité (WS), Ecolabel ou équivalent
- Pour le papier toilette : Blanc, rouleau, 2 épaisseurs, prévu pour se défibrer dans l'eau, Ecolabel ou équivalent
- Pour le savon : Mousse, PH environ 4,7, Ecolabel ou équivalent

4.1.4. Prestation de collecte des déchets

Le titulaire aura à sa charge la prestation de collecte sélective des déchets.

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

Le titulaire assure l'enlèvement des déchets selon les périodicités indiquées dans l'annexe 1.

Les poubelles sont en points d'apports volontaires et situés dans les lieux de circulation et à l'accueil du site.

Des poubelles et poubelles hygiéniques sont présentes dans les sanitaires.

Les poubelles présentes à l'extérieur sont hors marché.

Les modalités de collecte sélective indiquées dans le présent document sont celles mises en place à la constitution du cahier des charges. Elles pourront évoluer en cours de marché et le titulaire devra prendre en compte ces modifications sans qu'aucune réclamation ne puisse être réalisée.

Le titulaire doit procéder au vidage des poubelles en respectant le dispositif de collecte sélective mis en place au sein de chaque organisme.

Dans le cas où les consignes de tri n'auraient pas été respectées par les organismes, le personnel du titulaire en informe immédiatement l'organisme concerné. La poubelle en question ne devra pas être vidée par le titulaire.

Les déchets provenant des sols, résultat des opérations de ramassage, balayage ou aspiration sont également mis en poubelle puis évacués dans les conteneurs à déchets ménagers.

Une fois les poubelles vidées dans les chariots, le personnel de nettoyage vide le contenu de ces derniers dans les conteneurs prévus à cet effet selon la nature et la destination des déchets concernés.

Cette évacuation devra être effectuée impérativement en fin de service. En aucun cas, les sacs de déchets ne devront être stockés dans les bâtiments, ni restés pleins dans les chariots de ménage.

Les sacs contenant des déchets ne doivent en aucun cas être tirés sur le sol, à l'intérieur comme à l'extérieur de locaux.

Toutes les poubelles devront être équipées de sacs poubelles.

La fourniture des sacs poubelles est à la charge du titulaire.

4.1.5. Nettoyage des réfrigérateurs

Le nettoyage des 5 réfrigérateurs doit avoir lieu une fois par semaine selon l'annexe 1 du CCTP. Les réfrigérateurs doivent être entièrement vidés et nettoyés à l'intérieur et extérieur.

Ce nettoyage doit être effectué avec des produits pouvant être en contact avec des aliments.

Si les réfrigérateurs disposent d'un congélateur, ce dernier doit être dégivré une fois par an a minima.

4.1.5. La gestion des eaux de lavage

Les eaux de lavage résultant des opérations de mise en propreté des locaux seront rejetées impérativement dans les dévidoirs. Dans le cas où le site n'est pas équipé de dévidoir, ces eaux de lavage devront être vidées dans les cuvettes WC. Il est interdit d'utiliser les lavabos, évier ou douches pour l'évacuation des eaux usées.

Le titulaire veillera à éviter toute obstruction ou dégradation des canalisations d'évacuation et des siphons, grâce notamment au retrait des déchets solides présents dans l'eau avant évacuation et à l'utilisation de produits d'entretien des canalisations.

Le titulaire conservera les endroits propres après vidage des contenus, essuiera et nettoiera tout salissure.

4.2. Prestations occasionnelles

Les prestations occasionnelles correspondent à des prestations de propreté réalisées de manière non régulières. Ces prestations s'exécutent uniquement sur bons de commandes émis par chaque organisme et sont rémunérées selon les prix indiqués dans le bordereau de prix unitaire (BPU).

Les prestations de propreté non régulières pouvant faire l'objet d'un bon de commande sont mentionnées au BPU.

Il convient de noter que sont considérés comme :

- Sols souples : dalles plastiques, PVC, linoléum, sol vinyle, thermoplastiques et assimilés
- Sols durs : parquet, carrelage, pierre, résine coulée, marbres ou assimilés
- Sols textiles : Moquette, tapis

Elles s'exécutent sur bon de commande et sont rémunérées selon le bordereau de prix unitaires (BPU).

En cours de marché, d'autres prestations occasionnelles pourront être demandées au titulaire. Celles-ci feront l'objet d'un avenant.

4.3. Les jours et horaires d'intervention

Les jours et horaires d'intervention sont définis sur site par l'organismes bénéficiaire, afin que les prestations soient exécutées de manière à ne créer aucune gêne pour les agents.

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 appartient au titulaire de déterminer les volumes horaires et les effectifs nécessaires par catégories de telle sorte que le nettoyage des locaux, des équipements et des vitres soit effectué selon les stipulations du présent C.C.T.P.

Le titulaire informe les organismes bénéficiaires de toutes modifications liées aux effectifs et aux volumes horaires.

Pour la réalisation des prestations récurrentes présentées à l'article 3.1 du présent CCTP, le personnel du titulaire interviendra aux jours et dans les créneaux horaires indiqués dans le tableau suivant :

Cheffe d'équipe	14h30 – 20h00 du lundi au vendredi
Autres agents	17h00 – 20h00 du lundi au vendredi

Pour les prestations occasionnelles, présentées à l'article 3.2 du présent CCTP, le personnel du titulaire interviendra aux horaires et sur le site indiqué sur le bon de commande relatif à cette prestation.

Dans le cas de la fermeture exceptionnelle d'un site, l'organisme concerné en informera le titulaire. Aucune intervention ne devra être réalisée ces jours-là sauf précision contraire de l'organisme qui pourra demander au titulaire une prestation de nettoyage accentuée sur des points précis, en lieu et place de prestations non nécessaires du fait de l'absence des salariés sur le site concerné.

5. MATERIELS, PRODUITS ET CONSOMMABLES

5.1. Obligations concernant le matériel utilisé

Pour toutes les prestations, qu'elles soient récurrentes ou occasionnelles, aucun matériel n'est fourni par l'organisme au titulaire dans le cadre de la réalisation des prestations de nettoyage.

La fourniture du matériel est incluse dans le forfait indiqué dans la DPGF et dans les prix unitaires indiqués dans le BPU.

Dès le début du marché, le titulaire fournit et met à disposition de son personnel les matériels nécessaires à la bonne exécution de l'ensemble des prestations prévues au marché, notamment pour atteindre les éléments en hauteur. Les matériels devront être en nombre suffisant, en bon état de propreté et dimensionnés eu égard au travail à effectuer.

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

Les matériels devront être adaptés en fonction de l'évolution des normes imposées par les règlements d'hygiène et de sécurité. Le titulaire s'engage à réaliser la vérification périodique de ses matériels conformément à la législation en vigueur.

Tout matériel défectueux devra être mis hors service et remplacé ou remis en état par le titulaire à ses frais sans délai.

Les organismes se réservent le droit de contrôler les matériels utilisés par le titulaire au cours du marché. Dans le cas où les matériels utilisés ne seraient pas conformes à la liste établie par le titulaire, les pénalités indiquées à l'article 11 du CCAP pourront être appliquées.

Les organismes se réservent 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 de l'organisme.

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

Il est interdit d'utiliser les prises informatiques (prises munies d'une étiquette le précisant ou d'un protecteur plastique rouge) pour le branchement des appareils.

L'alimentation des appareils informatiques restés sous tension ne doit pas être coupée.

Le matériel utilisé pour la prestation doit être propre. A ce titre, il devra être nettoyé par le titulaire à la fin de chaque prestation. Ainsi, à titre d'exemple, les seaux doivent être vidés et rincés, les lingettes usagées doivent être lavées ou jetées dans une poubelle (dans le cas d'un usage unique).

5.2 Obligations concernant les produits et les consommables utilisés

Tous les produits et consommables sont à la charge du titulaire. Il s'engage à fournir l'ensemble des produits et consommables nécessaires à son personnel pour la bonne exécution de l'ensemble des prestations de nettoyage prévues au marché.

A ce titre, la fourniture des produits et consommables non cités ci-dessus ou à l'article 3.1.5 du présent CCTP nécessaires à la bonne exécution des prestations est compris dans le forfait indiqué dans la décomposition du prix global forfaitaire (DPGF) et dans les prix indiqués dans le bordereau de prix unitaires (BPU)

Dès le début du marché, le titulaire fournit et met à disposition de son personnel les produits nécessaires à la bonne exécution de l'ensemble des prestations prévues au marché. Les produits devront être en nombre suffisant et adaptés aux différents revêtements et différentes surfaces à nettoyer. Ils ne devront pas engendrer de détériorations., rayures, altérations...

Les agents utilisant ces produits devront avoir été formés à leur utilisation.

Le titulaire s'engage à suivre l'évolution de la réglementation et à adapter les produits qu'il utilise en fonction de ces évolutions. Il s'engage à ne pas utiliser de produits cancérigènes et mutagènes pour la reproduction. A chaque changement de produit, le titulaire remettra à jour la liste des produits utilisés et la fera parvenir au coordonnateur et aux organismes pour les informer de ce changement.

Les organismes se réservent le droit de contrôler les produits utilisés par le titulaire au cours du marché. Dans le cas où les produits utilisés ne seraient pas conformes à la liste établie par le titulaire, les pénalités indiquées à l'article 15 du CCAP seront appliquées.

L'organisme se réserve le droit d'interdire les produits 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 la réparation éventuelle des dégâts causés sur les ouvrages et les équipements dû à la mauvaise utilisation des produits.

6. LOCAUX

6.1. Modalités d'accès aux locaux

Certains locaux sont en accès limités et le titulaire ne pourra pas y accéder avec les badges ou les clés fournis.

Ces locaux seront ouverts par le représentant de chaque organisme lorsque la prestation devra être réalisée.

A chaque remise de badge ou de clé au titulaire, un récépissé de remise est établi et signé par le titulaire et par l'organisme.

A chaque remplacement de son personnel, le titulaire fournira le nom de la personne et les dates de remplacement par mail afin que l'organisme puisse créer un badge temporaire le temps du remplacement.

En cas de perte, de vol ou de détérioration d'un ou plusieurs badge(s) et/ou clé(s), le titulaire avise obligatoirement l'organisme sans délai.

Les exemplaires manquants sont remplacés et seront refacturés au titulaire. En complément, pour les clés, si le remplacement des barillets s'avère nécessaire, le coût de la fourniture et de la main d'oeuvre sera refacturé au titulaire.

L'organisme se réserve le droit au cours du marché de vérifier auprès du titulaire qu'aucun badge ni qu'aucune clé n'ait été perdues. Le titulaire devra alors présenter l'ensemble des badges et des clés à l'organisme. S'il s'avère que des badges ou des clés sont manquantes et que le titulaire n'en a pas informé l'organisme, celui-ci se réserve le droit d'appliquer des pénalités conformément à l'article 11 du CCAP. En complément, pour les clés, si le remplacement des barillets s'avère nécessaire, le coût de la fourniture et de la main d'oeuvre sera refacturé au titulaire.

A l'issue du présent marché et pour tous les sites concernés, le titulaire doit remettre sans délai et au plus tard le dernier jour du marché au représentant de l'organisme bénéficiaire les badges et les clés confiés. Un récépissé de restitution est établi et signé par le titulaire et par l'organisme. S'il s'avère que des badges ou des clés sont manquantes et que le titulaire n'en a pas informé l'organisme, celui-ci se réserve le droit d'appliquer des pénalités conformément à l'article 11 du CCAP. En complément, pour les clés, si le remplacement des barillets s'avère nécessaire, le coût de la fourniture et de la main d'oeuvre sera refacturé au titulaire.

6.2. Locaux mis à disposition

Un local de stockage sera mis à disposition du titulaire sur chaque site. Ce local permettra le stockage des matériels et des consommables nécessaires au titulaire pour la bonne exécution des prestations. Il servira également de vestiaire pour le personnel du titulaire.

Le titulaire prendra le local dans l'état où il lui sera remis par l'organisme.

Les locaux de stockage devront être entretenus par le titulaire.

Toute précaution doit être prise pour que les produits stockés ne laissent aucune trace sur le sol.

Le titulaire pourra utiliser les sanitaires présents dans les locaux de l'organisme dans le respect des mesures sanitaires mises en place au sein de l'organisme.

L'organisme met à disposition du titulaire l'électricité et l'eau nécessaires à la bonne réalisation des prestations.

Le point d'eau ne sera pas nécessairement dans le local mis à disposition du titulaire.

L'organisme se réserve le droit d'accès à ce local, mais également la possibilité de l'échanger contre d'autres locaux sous réserve d'en proposer d'autres satisfaisant aux exigences réglementaires.

Le titulaire peut, s'il le juge utile, proposer à l'organisme l'adjonction à ses frais de tout aménagement complémentaire. Les projets correspondants doivent recevoir l'accord écrit de l'organisme sur le descriptif des aménagements avant tout commencement d'exécution.

7. CLAUSE ENVIRONNEMENTALE

La prise en compte du développement durable est une préoccupation de l'UIOSS. A ce titre, le titulaire est tenu d'adopter un comportement responsable à l'égard de l'environnement et doit réaliser les prestations du présent marché en limitant les impacts écologiques néfastes.

Le titulaire respectera les engagements environnementaux pris dans le cadre de réponse concernant sa démarche environnementale et fournira tout justificatif qui pourra lui être demandé au cours du marché. Il pourra être soumis à des contrôles durant toute la durée de l'accord-cadre. En cas de non-respect de ses engagements, des pénalités pourront être appliquées conformément à l'article 11 du CCAP.

Au démarrage de l'accord-cadre et tout au long de l'exécution de celui-ci, le pouvoir adjudicateur peut vérifier que les produits utilisés par le titulaire sont conformes aux spécifications ci-après.

- **Nettoyants universels et nettoyants pour sanitaires**

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.

- **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 oeuvre afin de limiter les risques pour le personnel et la surconsommation de produit.

- **Emballage**

Le titulaire de l'accord-cadre 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.

- **Matériels de qualité écologique**

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.

- **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).

8. CONTROLE DES PRESTATIONS ET DE SUIVI DE L'EXECUTION

8.1 Interlocuteurs

Le titulaire désignera un interlocuteur unique pour la durée du marché. Il fournira un numéro de téléphone et une adresse mail qui devra garantir la prise en compte permanente des demandes émanant des organismes. L'interlocuteur unique représentera le titulaire dans toutes les réunions où il sera convié dans le cadre du suivi du marché.

En cas de modification de l'interlocuteur unique au cours du marché, le titulaire en informera le coordonnateur et l'organisme concerné par mail dans les meilleurs délais.

8.2. Réunion de démarrage

Avant le démarrage de la prestation, une réunion de démarrage devra avoir lieu entre le titulaire et l'UIOSS. Cette réunion devra être planifiée et devra avoir lieu au plus tard quarante (10) jours ouvrés avant le début de la prestation.

8.3. Réunions de suivi du marché

L'UIOSS organise, selon ses besoins, une ou plusieurs réunions de suivi du marché avec le titulaire.

Ces réunions ont pour objectif de faire un point sur l'exécution du marché et de déterminer les actions permettant une amélioration continue de la performance du présent marché.

En cas d'absence du titulaire à l'une des réunions programmées, des pénalités pourront être appliquées conformément à l'article 11 du CCAP.

8.4. Suivi quotidien sur site

Le suivi quotidien sur site est formalisé par un cahier de liaison (ou autre dispositif informatisé proposé par le titulaire) 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 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.

8.5. 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.

8.6. 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.

8.6.1. Les contrôles programmés

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

Le contrôle programmé est trimestriel. À tout moment de l'exécution de l'accord-cadre, 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.

8.6.2. 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'UIOSS.

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.

8.7. Fiche de contrôle

Les modalités du contrôle sont les suivantes :

- Il s'agit d'un contrôle visuel : chaque point de contrôle donne lieu à une note : note 4 = très bon, note 3 = bon, note 2 = moyen, note 1 = peu qualitatif, note 0 = mauvais.
- Le contrôle peut être effectué dans toutes les zones mentionnées à l'annexe 1 du CCTP.
- 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 à la suite de 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.

Chaque partie a la possibilité d'y porter des observations.

8.8. Contrôle des prestations occasionnelles

Le contrôle sera réalisé par l'organisme à la fin de la réalisation de la prestation ou le jour ouvré suivant.

Le contrôle sera visuel ou sur photo.

Le titulaire émettra un bon d'émargement :

- Dans le cas où la prestation est conforme aux attentes, l'organisme indique sur le bon d'émargement que la prestation est conforme. Ce bon est alors signé par les deux parties.
- Dans le cas où la prestation n'est pas conforme aux attentes, l'organisme précise sur le bon d'émargement la ou les prestation(s) non conforme(s). Le titulaire devra alors **immédiatement** corriger les dysfonctionnements relevés. Un nouveau contrôle sera réalisé.
 - Si la prestation est conforme, l'organisme indique sur le bon d'émargement que la prestation est conforme.
 - Si la prestation n'est toujours pas conforme, l'organisme l'indiquera de nouveau sur le bon d'émargement. Des pénalités pourront être appliquées conformément à l'article 11 du CCAP. Le titulaire devra alors prévoir des actions correctives **sous trois (3) jours ouvrés** maximum.
 - Si à l'issue de ces 3 jours ouvrés les prestations ne sont toujours pas conformes, elles seront rejetées définitivement. L'UIOSS fera réaliser les prestations aux frais et risque du titulaire par une entreprise tierce.