



**NETTOYAGE DES LOCAUX,
DES VITRERIES ET DES ABORDS**

**Cahier des Clauses Administratives Particulières
(CCAP)**

Numéro de procédure : 2026-AOO-01

Appel d'offres ouvert

Articles L2124-1 et 2, R2124-1 et R2124-2 du code de la commande publique (appel d'offres ouvert)

Articles L2125-1 et R2162-1 et suivants du code de la commande publique (accords-cadres)

ARTICLE 1 – DISPOSITIONS GENERALES

1.1 – Objet

Consultation pour l'achat de prestations de nettoyage des locaux et des vitreries, pour le compte de l'Urssaf Nord Pas-de-Calais.

L'achat de ces prestations s'inscrit dans le contexte d'une continuité de service et d'un contrat à obligation de résultat.

L'obligation de résultat implique une exécution conforme des prestations/fournitures, conditionnée par l'atteinte d'un certain résultat, quels que soient les moyens déployés par le titulaire du contrat pour y parvenir. Le coût lié au déploiement de tous moyens supplémentaires en vue de l'atteinte dudit résultat (notamment horaires/humains, matériels) est déjà compris dans les prix du contrat et ne saurait justifier de suppléments de rémunération pour le titulaire.

L'obligation de résultat et de moyens est détaillée dans les CCTP respectifs.

Les conditions particulières d'exécution des contrats sont définies dans le CCAP et dans les CCTP propres à chaque lot.

NB : plusieurs sites vont connaître des évolutions dans les prochains mois et prochaines années, au cours du marché.

Il s'agit du site de Lille dans le cadre d'une opération de réhabilitation, Tourcoing dans le cadre d'un changement de site.

Toutes ces évolutions impacteront l'accord-cadre et les lots impactés feront l'objet d'adaptations.

1.2 – Parties contractantes

Les parties contractantes sont :

- D'une part :

L'Urssaf Nord Pas-de-Calais, pouvoir adjudicateur, désignée dans le présent contrat par l'expression « *Urssaf Nord Pas-de-Calais* » ou « *l'organisme* »

Et

- D'autre part : l'opérateur économique qui conclut le contrat avec l'organisme et désigné dans le présent CCAP par l'expression « *le titulaire* ».

1.3 – Procédure – Forme du contrat

Procédure

Chaque contrat conclu sera un accord cadre à bon de commande mono attributaire, relatif à des services, passé à prix forfaitaires (prestations récurrentes) et unitaires (prestations à bons de commande), en application :

- Du code de la commande publique
- De l'arrêté du 19/07/2018, portant réglementation des marchés publics des organismes sécurité sociale.

La procédure utilisée est l'appel d'offres ouvert (articles L2124-1 et 2 et R2124-1 et 2 du code de la commande publique).

L'exécution de chaque contrat sera notamment soumise aux textes suivants, ainsi qu'à toute autre réglementation afférente à son objet :

- Cahier des Clauses Administratives Générales applicable aux Marchés Publics de Fournitures et Services Courants (CCAG-FCS), approuvé par l'arrêté du 30/03/2021 (sauf dérogations mentionnées à l'article 13 du CCAP).
- Toute autre réglementation afférente à son objet.

1.4 – Allotissement – Prestations et quantités – Classifications CPV

Allotissement

La consultation est fractionnée en 2 lots :

- **Lot n°1** : Nettoyage des locaux pour les sites de Lille, Tourcoing, Douai, Valenciennes (niveaux -1 / R+1, R+3 et R+4) et Arras, déneigement et salage-sablage des trottoirs-accès des sites de Lille, Tourcoing et Arras, nettoyage des salles serveurs.

- **Lot n°2** : Nettoyage des vitreries pour les sites de Lille, Douai, Tourcoing, Valenciennes et Arras.

Quantités

Chaque lot comprend des prestations comprises dans une gamme de nettoyage (à prix forfaitaires) et/ou des prestations réalisées à la demande notifiées par bons de commande, sans remise en concurrence (à prix unitaires).

Le descriptif, les modalités et les quantités des prestations figurent dans les Cahiers des Clauses Techniques Particulières applicables à chaque lot.

Le montant maximum pour les lots 1 et 2 ne pourra pas excéder respectivement un montant de 700 000 € HT et 50 000 € HT toutes reconductions confondues. A titre indicatif, les montants estimés comprenant les prestations forfaitaires et prestations complémentaires sont de 494 000 € HT et 35 000 € HT pour toute la durée de l'accord-cadre pour les lots n°1 et 2 respectivement.

Ces valeurs représentent un maximum et ne sont pas le reflet des montants dépensés ou des engagements à venir. L'atteinte du montant maximum constitue une condition résolutoire impérative de l'accord-cadre, quelle que soit la durée d'exécution restante.

Prestations similaires

L'acheteur se réserve la possibilité de confier au titulaire la réalisation de prestations similaires à celles du présent contrat, après passation d'un ou de plusieurs contrats de prestations similaires en application de l'article R2122-7 du code de la commande publique.

Classification CPV

- 90919200-4 : Services de nettoyage de bureaux
- 90911300-9 : Services de nettoyage de vitres
- 90911200-8 : Services de nettoyage de bâtiments
- 90522400-6 : Nettoyage et traitement du sol
- 90620000-9 : services de déneigement

1.5 – Langue

Toute correspondance relative à l'exécution du contrat est rédigée en français.

1.6 – Délais d'exécution des prestations

Le CCTP indique des délais d'exécution applicables aux prestations objet du contrat.

La computation des délais fixés dans le contrat est telle que décrite à l'article 3.2 du CCAG-FCS. Les délais fixés en jours ouvrés sont tels que définis à l'article 3.2.5 de ce même document.

Le dépassement de ces délais par le titulaire peut entraîner l'application des pénalités de l'article 7 du présent document. Les périodes de congés annuels du titulaire ne donnent droit à aucune réduction de délais, diminution ou restriction des fréquences, prestations et temps à passer pour l'exécution du contrat.

ARTICLE 2 – PIECES CONSTITUTIVES

Par dérogation à l'article 4.1 du CCAG-FCS, les pièces constitutives du contrat sont les suivantes, classées par ordre de priorité décroissant.

- L'Acte d'engagement (AE) et ses annexes (à l'exception des annexes 1 et 2) par lot, l'ensemble daté et signé par les deux parties.
- Le présent Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP).
- Le Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) relatif à chaque lot.
- Le Cahier des Clauses Administratives Générales applicables aux marchés publics de Fournitures Courantes et de Services (CCAG-FCS) en vigueur, sauf dérogations mentionnées à l'article final du présent document.
- Les annexes 1 et 2 de l'Acte d'Engagement.
- Tous autres éléments de l'offre du titulaire.

En cas de contradiction ou de différence entre les documents constitutifs du contrat, ces documents prévalent dans l'ordre où ils sont énumérés. Les documents originaux conservés dans les archives de l'Urssaf Nord Pas-de-Calais font seule foi.

Dans le cas où le titulaire aurait joint à son offre des conditions générales de prestations, celles-ci ne s'appliquent que pour autant qu'elles ne contreviennent pas aux clauses prévues par les documents du contrat et leurs annexes, et ne peuvent en aucun cas se substituer aux conditions contractuelles de ces derniers qui seules font foi.

ARTICLE 3 – DUREE – RECONDUCTION – COMMENCEMENT D'EXECUTION

Durée initiale

Les accords-cadres sont conclus pour une durée initiale de 12 mois, à compter du **01/10/2026**.

Reconduction

A l'issue de cette période, chaque accord-cadre sera reconduit annuellement et tacitement, à sa date anniversaire, par période de 12 mois, au maximum 3 fois.

La décision unilatérale de ne pas reconduire le contrat, au seul bénéfice du ou des organismes, prendra la forme d'une télécopie ou d'une lettre recommandée avec avis de réception envoyée au moins 3 mois avant l'échéance de la période en cours. Conformément à l'article R2112-4 du code de la commande publique, il est précisé dans le contrat que le titulaire ne pourra pas s'opposer à la reconduction de celui-ci.

En tout état de cause, le marché ne pourra s'exécuter au-delà d'une durée maximale de 48 mois, toutes reconductions confondues.

ARTICLE 4 - CONDITIONS FINANCIERES

4.1 – Prix

Etablissement des prix – Paiement

Les prix du contrat sont des prix révisables et unitaires comprenant les prestations indiquées au CCTP.

Leur date d'établissement correspond au mois de la date où l'offre du titulaire a été remise à l'Urssaf Nord Pas-de-Calais (appelé mois « zéro » soit m0). Ces prix seront établis en Euros Hors Taxes (€ HT), franco de port pour les livrables.

Types de prix	Modalités de paiement applicables	
Prestations à bons de commande (hors forfait)	Paie ment à terme échu, afférent aux quantités réellement exécutées après la notification du bon de commande.	Selon les conditions relatives aux délais de paiement définies aux articles R2192-12 à R2192-15 du code de la commande publique.
Prestations à prix forfaitaire	Paie ment mensuel, à terme échu.	

Contenu des prix

Ces prix sont augmentés, le cas échéant et si applicable, de la TVA en vigueur au moment de l'exécution du contrat Sans préjudice des dispositions de l'article 10.1.3 du CCAG-FCS, ils comprennent tous les frais afférents :

- Aux prestations décrites dans le contrat ou souscrites ultérieurement par modification.
- A l'adaptation, au paramétrage et aux essais portant sur les prestations comprises dans le contrat, rendus nécessaires afin d'assurer la bonne exécution de celles-ci.
- A la garantie couvrant l'exécution des prestations et leur retouche si nécessaire.
- A la prise de toute mesure particulière par le titulaire destinée à assurer la protection de la santé de ses salariés.
- A la mise à disposition de tout outil dématérialisé permettant le suivi des prestations, si proposé dans l'offre initiale, ou souscrit ultérieurement par avenant.
- Aux charges fiscales, parafiscales, droits de douanes et autres frappant légalement et/ou obligatoirement les prestations prévues au contrat.
- A la facturation / exécution financière relative au contrat (sauf intérêts moratoires).
- A l'assurance, garantie, ajournement ou rejet des prestations visées au contrat, ainsi que leur nouvelle exécution conforme.
- A tous frais de personnel exécutant (déplacement / repas / transport / logement / remplacement) ou sous traitant jusqu'à l'exécution conforme des prestations prévues au contrat.

- A tous documents mis à disposition ou établis par le titulaire, ainsi que leurs frais de préparation, d'élaboration et leur éventuel conditionnement et livraison.
- A tous frais de fournitures, produits et consommables tels que décrits dans le contrat et nécessaires à l'exécution des prestations.
- A tous frais de petites fournitures et petits matériels nécessaires à l'exécution des prestations et conformes aux règles de l'art.

Les prix sont exclusifs de tout autre émolument et de tout autre remboursement de frais au titre de l'exécution des prestations. Ne sauraient notamment justifier de supplément de prix :

- Toutes imprécisions, omissions, erreurs ou contradictions dans les documents du contrat.
- Les découvertes faites pendant l'état des lieux initial mentionné à l'article 2 du CCTP. Cet état des lieux ne constitue en effet qu'une synthèse de l'existant du site, dont le titulaire a déjà connaissance au moment du dépôt de son offre.
- Les anomalies survenant au cours de l'exécution du contrat et ne présentant pas les caractères de la force majeure ou de l'imprévision, ainsi que les aléas donnant naissance à une interruption temporaire des prestations (sans bouleverser l'économie du contrat). Ces éléments sont déjà compris dans l'économie et les prix du contrat.

Révision des prix

La révision annuelle des prix renseignés à l'annexe 2 de l'acte d'engagement ne peut intervenir qu'à compter de la date anniversaire du contrat. Aucune révision des prix ne pourra intervenir avant la 2^e année d'exécution de chaque contrat. La révision peut intervenir à la hausse comme à la baisse, par application des formules et des indices suivants :

Formule de révision applicable aux prix (prestations avec fourniture de produits d'entretien) :

$P = P0 [0,125 + 0,775 (IPPSRev/IPPS 0) + 0,1 (IPP/IPP 0)]$

- **P0** = prix d'origine
- **P** = prix révisé
- **IPPS0** : Indice des prix de production des services français aux entreprises françaises BtoB CPF 81.21 (INSEE identifiant 010766781 Base 2021) – Nettoyage de bureaux du mois M° (mois correspondant à la DLRO par dérogation à l'article 10.1.2 du CCAG FCS) puis indice utilisé lors de la précédente révision.
- **IPPSRev** : Indice des prix de production des services français aux entreprises françaises BtoB CPF 81.21 (INSEE identifiant 010766781 Base 2021) – Nettoyage de bureaux applicable à la date de révision.
- **IPP0** = Indice de prix de production de l'industrie française pour le marché français (identifiant INSEE 001653951) - Prix de marché - CPF 20.41 - Savons, détergents et produits d'entretien - Base 2010 - (FM0D204100) du mois M° (mois correspondant à la DLRO), puis indice utilisé lors de la précédente révision.
- **IPP** = Indice de prix de production de l'industrie française pour le marché français (identifiant INSEE 001653951) - Prix de marché - CPF 20.41 - Savons, détergents et produits d'entretien - Base 2010 - (FM0D204100), applicable à la date de révision.

S'il souhaite proposer une révision des prix, le titulaire doit adresser les nouveaux prix et valeurs des indices par lettre recommandée avec accusé de réception à l'organisme, au moins 1 mois avant la date prévue pour l'application de la révision. A défaut, les prix en vigueur continuent de s'appliquer pour la nouvelle année d'exécution du contrat.

L'organisme peut également décider de la révision des prix du contrat, à partir de la date de révision, sans préavis, dans les conditions énoncées ci dessus. Le titulaire ne peut s'opposer à cette décision de révision des prix.

Clause de sauvegarde

Avant révision, et suite à la demande de révision adressée par le titulaire, en cas de hausse constatée des prix du contrat supérieure à 3% par rapport aux prix précédents, l'organisme pourra rejeter ces nouveaux prix.

A compter de la date de notification de cette décision de rejet, le titulaire dispose d'un délai de 10 jours ouvrés afin de proposer une révision des prix dont le pourcentage est inférieur ou égal au pourcentage susmentionné. En cas de refus de celui-ci ou après expiration de ce délai sans réponse de sa part, l'organisme se réserve la possibilité de résilier le contrat conformément aux dispositions de l'article 11 du présent document.

4.2 – Retenue de garantie

Il ne sera pratiquée aucune retenue de garantie.

4.3 – Avances et acomptes

Sauf refus du titulaire dans l'acte d'engagement, le montant de l'avance qui pourra lui être accordée sera égal à 5%, dans les conditions fixées aux articles L2191-2 et R2191-3 à R2191-12 (régime général de l'avance) et R2191-16 à R2191-18 (pour l'avance en cas d'contrat) du code de la commande publique. Aucune autre avance ne sera accordée.

Que ce soit le titulaire du contrat ou le sous-traitant, les conditions du remboursement de l'avance se font dans les conditions suivantes : par précompte sur les sommes dues à titre d'acomptes ou de solde.

Le remboursement s'impute sur les sommes dues au titulaire quand le montant des prestations exécutées par le titulaire atteint 65% du montant du contrat OU de la tranche. Dans la mesure du possible, le remboursement s'effectuera en une seule fois.

En tout état de cause, le remboursement doit être terminé lorsque le montant des prestations exécutées par le titulaire atteint 80% du montant TTC des prestations qui lui sont confiées dans le cadre du contrat OU de la tranche.

4.4 – Demandes de paiement et facturation

Les factures afférentes au paiement seront établies par le titulaire, au compte ouvert au nom du prestataire, et transmises par voie électronique, à l'adresse suivante : <https://chorus-pro.gouv.fr> portant les indications suivantes :

- Le numéro du marché ;
- L'intitulé précis des prestations réalisées ;
- le nom du TITULAIRE ;
- le montant total HT et TTC ;
- les taux et montants de TVA ;
- la date de la facture ;
- le cas échéant, la déduction des prestations sous-traitées (nature, quantités, montant) ;
- la date de facturation, l'identification du destinataire des factures (demande à effectuer à chaque organisme).

En cas de groupement, quelle que soit sa forme, le mandataire est seul habilité à présenter à l'organisme contractant la demande de paiement.

En cas de groupement conjoint, les membres du groupement doivent indiquer au niveau du cadre de réponse financier, la répartition détaillée des prestations que chacun d'entre eux s'engage à exécuter (article R. 2142-20 du Code de la commande publique). En cas de groupement conjoint, la demande de paiement doit être présentée par le mandataire et être décomposée en autant de parties qu'il y a de membre de groupement à payer séparément.

La facturation électronique est régie par les articles D. 2192-1 à D. 2192-3 du code de la commande publique, et ses modalités techniques sont définies par l'arrêté du 9 décembre 2016 relatif au développement de la facturation électronique.

La Hotline de Chorus est joignable au n° 04.77.78.39.57 et est ouverte du lundi au vendredi de 9h à 19h (hors jours fériés) ou sur le site de chorus pro susvisé.

4.5 – Cession et nantissement de créance

Le nantissement ou la cession de créances s'effectuera conformément aux articles L2191-8 et R2191-45 du code de la commande publique.

Conditions

En cas de cession ou de nantissement, l'acheteur remet au titulaire unique ou au groupement solidaire dont les prestations ne sont pas individualisées soit une copie de l'original du contrat revêtue de la mention « remis en unique exemplaire en vue d'une opération de cession ou de nantissement », soit un certificat de cessibilité conforme au modèle réglementaire.

En cas de groupement conjoint ou encore de groupement solidaire dont les prestations sont individualisées, et sous réserve que les prestations fassent l'objet d'un paiement séparé, il est remis à chacun des membres du groupement soit une copie de l'original du contrat revêtue de la mention « remis en unique exemplaire en vue d'une opération de cession ou de nantissement », soit un certificat de cessibilité conforme au modèle réglementaire.

Dans tous les cas, il est spécifié à l'acte d'engagement ou au certificat, le montant maximum pouvant être nanti ou cédé au profit de l'entreprise unique ou du groupement solidaire, et en cas de groupement conjoint ou de groupement solidaire dont les prestations sont individualisées et payées séparément, au profit de chacun des membres du groupement conjoint.

Notification

Le bénéficiaire de la cession ou du nantissement de créance au titre d'un marché public notifie ou signifie cet acte au comptable public assignataire dans les conditions de l'article R313-17 du code monétaire et financier qui procède au règlement auprès du bénéficiaire s'il s'agit d'une cession. En cas de nantissement, le règlement intervient auprès du titulaire sauf si le bénéficiaire du nantissement peut se prévaloir auprès du comptable de l'organisme de l'accord de l'entreprise pour le paiement des prestations dues.

4.6 – Réfaction de prix – Paiement au *prorata temporis*

L'article 30.3 du CCAG-FCS définit que des prestations, sans être entièrement conformes aux exigences du marché, peuvent néanmoins être admises en l'état avec réfaction de prix proportionnelle à l'importance des manquements constatés.

Par dérogation à ce même article et sans préjudice de l'application éventuelle de pénalités, la réfaction de prix pourra être appliquée dans les cas de figure suivants :

- 1) En cas de **non-respect des quantités de prestations** prévues au contrat ou au bon de commande.
- 2) En cas de **défaut affectant la qualité des prestations**, l'organisme pourra procéder de lui même au paiement de celles-ci au prorata des quantités réellement exécutées ou de la qualité réelle des prestations.
- 3) En cas de **prix public non justifié** par le titulaire, l'organisme pourra procéder au paiement sur la base de tout prix public non remisé pour une prestation équivalente en termes de fonction et de qualité.
- 4) En cas de **défaut de remplacement ou d'absence injustifiée d'un agent affecté à l'exécution des prestations de nettoyage des bureaux** pour un site, par suite de constat par l'organisme. Dans ce cas précis, la réfaction sera appliquée sur la fraction journalière du prix forfaitaire mensuel payé au titulaire par agent et par jour d'absence ou de non-remplacement de l'agent chargé de l'exécution des prestations.

La preuve des quantités ou du défaut de qualité est apportée par l'organisme et notifiée au titulaire, par tous moyens.

S'il y a lieu, l'application de pénalités s'effectuera sur la base du montant recalculé au prorata des imperfections constatées par l'organisme. Dès lors, ce montant servira de base au pourcentage maximal des pénalités applicables.

4.7 – Intérêts moratoires

Conformément aux dispositions de l'article R2192-31 du code de la commande publique, le taux des intérêts moratoires est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à ses opérations principales de refinancement les plus récentes, en vigueur au premier jour du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de huit points de pourcentage.

ARTICLE 5 – EXECUTION DU MARCHÉ

5.1 – Organisation des interventions

Le titulaire est engagé quant à la bonne exécution de toutes les prestations décrites dans le contrat. Il s'agit d'un contrat à obligation de résultat. Le non-respect des clauses ci-dessous ou de celles du CCTP peut entraîner l'application de pénalités, ainsi que la résiliation du contrat pour faute du titulaire (cf. article 11.2 du présent document).

Le personnel du titulaire s'engage à respecter le règlement intérieur de l'organisme.

Les interventions réalisées et non prévues au contrat ou par la réglementation ou en l'absence de notification d'une date de report par l'organisme ne pourront faire l'objet d'un règlement.

5.2 – Obligation de travail en milieu occupé

Le personnel du titulaire doit faire preuve d'un comportement permettant la bonne exécution des prestations en milieu de travail occupé, en conformité avec le règlement intérieur de l'organisme et insusceptible de porter préjudice à l'activité de celui-ci, de ses salariés ou de ses usagers (désordres, nuisances, etc.).

Le titulaire est tenu responsable de dommages causés à l'organisme ou ses salariés en cas de non-respect de la présente clause.

5.3 – Information de l'organisme

Après son intervention sur site, le titulaire doit informer immédiatement l'organisme, par tous moyens :

- En cas d'inexécution ou d'exécution partielle des prestations objet du contrat.
- En cas de désordres constatés pendant l'exécution des prestations objet du contrat.

Interlocuteur unique contrat – suivi d'exécution

En cas de désignation d'un interlocuteur unique par le titulaire, celui-ci est chargé du suivi d'exécution du contrat. Les coordonnées de cet interlocuteur sont renseignées à l'annexe 1 de l'acte d'engagement ou, à défaut, communiquées à l'organisme dans un délai maximal d'un mois à compter de la date de notification ou de la date de prise d'effet du contrat.

Cet interlocuteur doit disposer d'un pouvoir de décision suffisant pour engager la responsabilité du titulaire.

Il est chargé des missions suivantes (liste non exhaustive) : suivi global d'exécution des prestations, participation aux réunions de suivi, information de l'organisme dans tous les domaines techniques et réglementaires afférant aux prestations, établissement de plans d'actions correctives, information de l'organisme sur l'activité de ses personnels dévolus pour chaque site, suivi de la facturation, résolution amiable des différends et litiges en correspondance avec l'organisme, suivi commercial.

Traçabilité des documents

Le titulaire devra permettre à l'organisme d'avoir une visibilité totale sur les activités qu'il doit gérer dans le cadre de l'exécution du contrat. Il devra être capable d'apporter les preuves de l'exécution des prestations en tenant notamment à jour tous documents relatifs aux :

- Rapports d'interventions sur sites.
- Réunions de suivi.
- Constats de non-conformité, de remise en état.
- Personnels exécutant les prestations.
- Activité des personnels de nettoyage et d'encadrement travaillant sur le site de l'organisme, avec mise à disposition des informations relatives à la masse salariale affectée au contrat et la qualification des personnels employés.

5.4 – Indisponibilité/Incidents – Service minimal

A défaut de respect des dispositions énoncées ci après, le titulaire est réputé défaillant au regard de ses obligations contractuelles. Le défaut d'information de l'organisme suite à l'indisponibilité ou incident peut être sanctionné par les pénalités prévues à l'article 7 du présent document.

Indisponibilité du titulaire

En cas d'indisponibilité, le titulaire est tenu d'avertir l'organisme concerné au moins 2 jours ouvrés à l'avance, ou, en cas d'impossibilité liée à la survenance d'un événement imprévu, dans les plus brefs délais. La présente disposition ne s'applique pas pour les visites ou réunions convenues et notifiées moins de 2 jours ouvrés avant leur exécution par l'organisme.

Incidents affectant l'exécution des prestations

Tout arrêt ou incident temporaire, toute imprévision, sujétion technique, élément présentant les caractères de la force majeure, arrêt permanent ou incident grave affectant la qualité ou les délais d'exécution des prestations fera l'objet d'un compte-rendu dans un délai de trois jours ouvrés, adressé au service des achats de l'organisme.

Service minimal en cas d'arrêt de travail

En cas d'arrêt de travail de son personnel, le titulaire sera tenu d'assurer les prestations définies par l'organisme comme indispensables à la vérification des installations dans le respect des conditions de sécurité prévues par la réglementation. Le cas échéant, ces consignes seront notifiées par l'organisme au titulaire à compter de la notification du contrat ; cependant, le service minimal comprend toujours les tâches suivantes :

- Nettoyage et approvisionnement des blocs sanitaires.
- Ramassage, enlèvement et évacuation des différents déchets.

5.5 – Prestations complémentaires – Prestations à bons de commande

Modification du contrat et prestations complémentaires

Des prestations complémentaires, qui ne figurent pas initialement au présent contrat, pourront être conclues avec le titulaire dans les conditions et limites fixées par les articles R2194-1 à R2194-10 du code de la commande publique.

Bons de commande

Les bons de commande concernent toutes les prestations réglées au titre du présent contrat par prix unitaire :

- Soit en tant que prestations prévues au contrat ;
- Soit en tant que prestations complémentaires.

Les bons de commande pourront être notifiés à compter de la date de prise d'effet du contrat pour l'organisme. Aucune prestation hors forfait ne pourra être réglée sans notification préalable d'un bon de commande ; toute commande prendra effet à compter de la date de notification du bon de commande (sauf disposition contraire prévue au bon de commande).

Les bons de commande pourront être notifiés à compter de la date de notification ou de prise d'effet de l'accord cadre. Aucune prestation ne pourra être réglée sans notification préalable d'un bon de commande ; toute commande prendra effet à compter de la date de notification du bon de commande (sauf disposition contraire prévue au bon de commande).

Mentions minimales des bons de commande :

- Numéro de la commande ;
- Référence du contrat ;
- Types et quantités de prestations/fournitures commandées ;
- Date/délai d'exécution (ce délai ou cette date oblige le titulaire) ;
- Prix en € HT et TTC, applicables par référence aux prix du contrat et taux de TVA applicable.

L'article 3.1 du CCAG-FCS permet l'émission de bons de commande par voie dématérialisée, par tout moyen permettant d'en attester la date d'envoi et la date de réception par le titulaire (ex : télécopie, courriel).

Conformément aux dispositions du code de la commande publique, les bons de commandes pourront être notifiés jusqu'au dernier jour de validité de l'accord-cadre : le titulaire devra alors en continuer l'exécution, même si celle-ci se poursuit au-delà du terme de l'accord cadre, dans des conditions qui ne méconnaissent pas l'obligation de remise en concurrence périodique. Aucun bon de commande ne pourra être notifié au-delà du terme du contrat.

En cas de résiliation de l'accord cadre, il ne peut plus être notifié de bons de commande au titulaire. Cependant, celui-ci sera tenu à la bonne exécution des prestations commandées antérieurement à la date de résiliation de l'accord cadre.

La durée d'exécution des bons de commande ne peut, en tout état de cause, excéder de trois mois la fin de la durée de validité du présent contrat.

Etablissement des devis

Le titulaire établit des devis gratuits pour chaque demande de prestations à bons de commande comprise dans le contrat ou toute prestation complémentaire.

Les devis doivent reprendre les prix indiqués à l'annexe 2 de l'acte d'engagement rappelés ci-dessous, **multipliés par la quantité nécessaire à l'accomplissement de la prestation** :

- Prix au mètre carré pour la détermination du coût de nettoyage (main-d'œuvre et matériel inclus) **ou**
- Prix à l'unité pour la détermination du coût de nettoyage de certains équipements ou mobiliers (main-d'œuvre et matériel inclus) **ou**.
- Prix à l'heure pour la détermination du coût de l'intervention d'un agent sur site, hors du cadre des prestations forfaitaires et unitaires précisées, ce à quoi s'ajoutera le matériel nécessaire.

Les prix présentés dans le devis engagent le titulaire pour effectuer l'intégralité des prestations décrites dans ce document et reprises par le bon de commande, quel que soit, in fine, le nombre définitif d'unités effectives (quantités, main d'œuvre, mètres carrés) traitées lors de l'exécution des prestations.

La notification du bon de commande sur la base du devis produit vaut accomplissement des prestations avec obligation de résultat et de parfait achèvement. En aucun cas le titulaire ne pourra se prévaloir d'un quelconque supplément de prix dans l'hypothèse où l'exécution des prestations demanderait davantage d'unités que le nombre qu'il a indiqué dans son devis notifié par le bon de commande.

Non-respect du délai de production des devis – Refus de production d'un devis par le titulaire

Le retard dans la production de devis, après écoulement d'un délai de 10 jours ouvrés à compter de la date de réception de la demande de l'organisme, ou le refus de production d'un devis par le titulaire peut entraîner l'application des pénalités définies à l'article 7 du présent document.

De plus, si le titulaire se retrouve placé dans une situation d'impossibilité d'exécuter une commande, soit par expiration du délai susmentionné, soit par refus express, le contrat ouvre la possibilité pour l'organisme de solliciter un devis auprès

d'une entreprise tierce, sans possibilité pour le titulaire du contrat de bénéficier d'une quelconque indemnisation. Le titulaire défaillant ne peut dans ce cas aucunement contester la mise en jeu de cette faculté par l'organisme.

Devis à « prix manifestement excessif »

Un devis peut être qualifié par l'organisme de devis à « prix manifestement excessif » dans les cas suivants :

- Les prix indiqués pour un ou plusieurs matériels, fournitures ou équipements nécessaires à l'exécution des prestations présentent un caractère particulièrement onéreux, notamment eut-égard aux prix publics constructeurs ou aux prix pratiqués par d'autres professionnels du secteur. L'organisme établit et notifie au titulaire, par tous moyens la preuve du caractère manifestement excessif susmentionné, en plus de sa décision de rejet du devis présenté.
- Le devis présenté par le titulaire contient un nombre anormalement élevé d'unités (quantités, main d'œuvre, mètres carrés) par rapport au nombre raisonnablement nécessaire pour réaliser la prestation. L'organisme établit par tous moyens la preuve estimée afin de réaliser la prestation.

Lorsqu'un devis à prix manifestement excessif est présenté à l'organisme, le contrat ouvre la possibilité pour ce dernier de solliciter un devis auprès d'une entreprise tierce à titre de comparaison avec le devis initial du titulaire. L'organisme peut dans ce cas passer la commande sur la base du devis de l'entreprise tierce. Le titulaire évincé de la commande initiale peut en conséquence bénéficier d'une indemnisation égale à 10% du montant total en euros hors taxes du devis validé par l'organisme auprès de l'entreprise tierce.

Le titulaire ne peut aucunement contester la mise en jeu de cette faculté par l'organisme.

Annulation d'un bon de commande pour exécution tardive

Le titulaire doit respecter le délai maximal de remise en état des locaux ou tout délai maximal d'exécution qui serait renseigné dans un bon de commande (autres prestations).

Nonobstant l'application possible de pénalités de retard telles que prévues à l'article 7 du présent document, l'organisme peut annuler tout bon de commande dont l'exécution ne serait pas réalisée dans un délai de 20 jours ouvrés à compter de sa date de notification. Dans cette hypothèse, l'organisme pourra passer la commande auprès d'une entreprise tierce dans les conditions fixées pour la procédure de « Non-respect du délai de production de devis – refus de production de devis par le titulaire » telle que décrite ci-dessus.

5.6 – Garanties légales et contractuelles

Garanties légales

Le titulaire garantit les prestations au titre des dispositions des articles 1641 à 1649 du code civil.

Garantie contractuelle

Elle ne saurait être inférieure à la durée renseignée à l'article 33 du CCAG-FCS (soit 12 mois). La portée de cette garantie est décrite à cet article.

Exclusions de garantie

1. Interventions résultant d'une détérioration volontaire ou accidentelle (bris, malveillance, influences ambiantes nuisibles, orages) et force majeure.
2. Interventions résultant d'un usage anormal des fournitures (consommables sanitaires, produits d'entretien) objet du contrat.
3. Interventions résultant de modifications sur les fournitures (consommables sanitaires, produits d'entretien) objet du présent contrat par une autre personne que le titulaire.
4. Interventions nécessitées par les travaux, prestations ou aménagements effectués par d'autres entreprises.

Faute du titulaire

Toute intervention de maintenance corrective rendue nécessaire par une faute du titulaire commise dans le cadre de l'exécution des prestations reste à ses frais et engage sa responsabilité.

5.7 – Changement dans la situation du titulaire

Tout changement de raison, dénomination ou de siège social, de domicile, ou de compte à créditer doit être notifié, par lettre recommandée avec accusé de réception, à l'organisme et être appuyée, selon le cas, du nouveau RIB ou d'une copie certifiée d'un exemplaire du journal d'annonces légales relatant la décision de l'Assemblée Générale de la Société.

En cas de cession des activités du titulaire à une autre société (ex : cession, fusion, restructuration), le transfert du marché serait possible exclusivement aux mêmes conditions d'engagement et après signature d'un avenant. L'organisme est en droit de refuser le changement de titulaire :

- 1) Si elle estime que le nouveau titulaire ne présente pas les garanties professionnelles, techniques ou financières suffisantes pour exécuter le marché OU ;
- 2) Si ce dernier fait l'objet d'une exclusion visée aux articles L2141-1 à L2141-10 du code de la commande publique OU ;
- 3) Si ce dernier n'a pas produit les documents exigés à l'article R2144-2 du code de la commande publique, après expiration du délai imparti.

5.8 – Intégralité des clauses du contrat

Le fait, pour l'organisme, de ne pas se prévaloir d'un manquement du titulaire à l'une de ses obligations contractuelles ne saurait aucunement être interprété comme une renonciation définitive à l'obligation en cause.

5.9 – Moyens matériels et locaux mis à disposition du titulaire

Les organismes peuvent mettre à disposition du titulaire certains moyens qui permettront la bonne exécution des prestations : matériels, clés, badges, locaux de stockage, etc. Les matériels remis au titulaire sont restitués à l'organisme dans un délai d'un mois avant le terme du contrat.

Responsabilité/garde : tous les moyens remis au titulaire sont sous sa responsabilité et sa garde dès lors qu'ils sont entrés effectivement en sa possession. Ils ne sauraient être utilisés ou affectés à des fins autres que la bonne exécution du contrat.

Les moyens dévolus par les organismes sont indiqués dans les CCTP correspondants ou peuvent être notifiés ultérieurement par voie d'ordre de service (matériels) ou d'avenants (locaux).

Perte/détérioration : en cas de perte/détérioration de matériels/locaux mis à disposition du titulaire, celui-ci doit avertir l'organisme dans les conditions de l'article 5.3 du présent document. L'organisme se réserve le droit d'exiger le remplacement/remise en état à l'identique des moyens perdus ou des locaux dégradés aux frais du titulaire dans les conditions de l'article 9 du présent document.

Conditions d'utilisation : l'utilisation de ces matériels et locaux hors du cadre des prestations est non conforme. Elle est susceptible de constituer une faute du titulaire pouvant donner lieu à des sanctions contractuelles (pénalités de l'article 7 et résiliation pour faute du titulaire de l'article 11.2 du présent document).

Clés – Cartes magnétiques

Accès : des clés et/ou des cartes magnétiques pourront être remises au personnel du titulaire afin de pouvoir accéder à certaines parties des locaux. Selon les souhaits de l'organisme, ces matériels seront ou non déposés sur site après utilisation pendant le service.

Duplication : Il est interdit de dupliquer un jeu de clé mis à disposition par l'organisme. La duplication de jeux de clés/cartes magnétiques est susceptible de constituer une faute du titulaire pouvant donner lieu à des sanctions contractuelles (notamment pénalités et résiliation pour faute du titulaire prévues respectivement aux articles 7 et 11.2 du présent document).

Badges

Les badges remis au personnel du titulaire peuvent permettre à l'organisme de prendre connaissance de la présence et du personnel de nettoyage des locaux et d'encadrement sur le site. Chaque personnel doit impérativement utiliser les badges avant la prise de son service et au moment de la sortie d'activité afin de renseigner ses heures de travail. Les modalités d'utilisation des badges sont notifiées au titulaire par voie d'ordre de service.

Relevés d'horaires : dans le cadre de l'obligation de résultat propre au présent contrat, les relevés de badges ne pourront être opposables au titulaire en cas de baisse de la qualité des prestations. Toutefois, l'utilisation du badge pourra être utilisé par l'organisme comme moyen de preuve suffisant pour attester de la présence ou de l'absence du personnel du titulaire ou du sous traitant sur le site sur une période de temps donnée.

Utilisation frauduleuse : il est interdit de dupliquer ou de reprogrammer un badge. Les badges remis au personnel du titulaire sont nominatifs : tout échange ou prêt de badge entre personnels est interdit et pourra être assimilé à de la fraude, constitutive d'une faute contractuelle pouvant donner lieu à des sanctions contractuelles (pénalités de l'article 7 et résiliation pour faute du titulaire de l'article 11.2 du présent document).

Locaux

La mise à disposition d'un local s'effectuera après établissement d'un avenant au contrat, dans le respect de la réglementation du travail, de l'hygiène et de la sécurité en vigueur, si ce local est destiné au personnel du titulaire. Le local est pris par le titulaire en l'état, ce dernier ne pouvant émettre aucune réclamation à ce sujet.

Accès de l'organisme : pendant la période de mise à disposition, l'organisme se réserve un droit d'accès illimité au local. L'organisme pourra également échanger ce local contre un autre local satisfaisant aux exigences réglementaires en matière de sécurité, d'hygiène et de travail.

Propreté : la propreté et la bonne tenue du local est à la charge du titulaire. La restitution du local en fin d'exécution du contrat fait l'objet d'un état des lieux contradictoire établi dans un document signé par le responsable de l'organisme et le titulaire.

Adjonctions : le titulaire peut, à ses frais et s'il le juge utile, demander l'accord écrit de l'organisme pour adjoindre tout aménagement complémentaire utile à la bonne exécution des prestations. Au moment de la restitution, le titulaire ne saurait prétendre au versement d'indemnités au titre de ces aménagements.

Autres matériels

Tous les autres moyens et matériels mis à disposition du titulaire par l'organisme sont déployés sous la garde et la responsabilité du titulaire.

5.10 – Dispositions applicables au personnel du titulaire ou du sous traitant

Le personnel du titulaire est placé sous l'autorité du responsable de site pour l'application des consignes découlant de son activité. L'organisme ne saurait endosser de responsabilités, ni intervenir en cas de litige opposant le personnel exécutant les prestations à son titulaire employeur.

Liste du personnel exécutant

Le titulaire remet à l'organisme la liste nominative du personnel d'exécution et d'encadrement dans un délai d'au moins 5 jours ouvrés avant la date de la première intervention. Cette liste sera tenue régulièrement à jour et pourra être produite de nouveau à la demande de l'organisme.

Remplacement du personnel

Sans préjudice de l'obligation de résultat propre au présent contrat, à tout moment, l'organisme peut exiger du titulaire le remplacement de tout personnel ne donnant pas satisfaction à l'organisme ou dont le comportement (non cumulatif) :

- Est de nature à compromettre la bonne exécution du contrat
- Porte préjudice à l'activité de l'organisme, de ses salariés ou de ses usagers
- Constitue un comportement susceptible d'être qualifié de faute professionnelle ou d'infraction pénale

L'organisme est en droit de refuser le déploiement ou le remplacement de tout personnel affecté à un ou plusieurs de ses sites.

Obligation de reprise du personnel : le titulaire devra appliquer ces dispositions en conformité avec l'obligation de reprise du personnel prévue par la convention collective nationale du travail applicable aux personnels salariés des entreprises de propreté.

Le non-remplacement du personnel à la demande de l'organisme ainsi que le non-respect de la réglementation du travail sont susceptibles d'emporter application de pénalités et/ou résiliation du contrat, conformément aux dispositions du présent document.

Remplacement pour absence : le titulaire du contrat fait son affaire du remplacement de son personnel en cas d'absence de façon à permettre une exécution des prestations conforme à l'obligation de résultat gouvernant le contrat.

En cas de remplacement, le titulaire présente le remplaçant au représentant du site dans les meilleurs délais avant sa prise de fonction. Le personnel de remplacement doit avoir bénéficié de la formation requise pour exercer son activité ou d'une formation égale ou supérieure à celle du personnel remplacé. Le titulaire aura informé le remplaçant sur l'existant du site et les prestations à réaliser.

Législation/réglementation : ce personnel devra être titulaire d'un contrat de travail conforme aux règles de la législation en vigueur. Il devra avoir accompli sa visite médicale d'embauche. Les travailleurs de nationalité étrangère devront être munis des titres obligatoires afin d'être en conformité avec la réglementation du travail.

Mesures d'accompagnement linguistiques pour lutter contre l'illettrisme

Le titulaire met en place, pour les agents affectés au marché, des dispositifs destinés à améliorer leur compréhension et leur maîtrise de la langue française, lorsque cela est nécessaire à la bonne exécution des prestations et à la compréhension des consignes de travail et de sécurité et cela sans perte de rémunération et sur le temps de travail selon la réglementation applicable. Cette démarche est destinée à essayer de lutter contre l'illettrisme et l'analphabétisme pouvant créer des exclusions sociales.

Ces dispositifs comprennent, au minimum :

- des explications renforcées lors des prises de poste ou des changements de consignes,
- l'utilisation de supports pédagogiques adaptés (pictogrammes, fiches simplifiées, démonstrations),
- un accompagnement par un agent référent ou tuteur,
- des actions internes de sensibilisation au vocabulaire professionnel,
- et, lorsque cela s'avère nécessaire, la mise en place de modules de formation linguistique adaptés au contexte du marché.

Le titulaire décrit dans son mémoire technique les moyens prévus pour assurer cet accompagnement linguistique et les modalités de suivi de leur mise en œuvre. Le pouvoir adjudicateur pourra contrôler l'effectivité de ces mesures en cours d'exécution et demander leur adaptation si elles ne permettent pas d'assurer une compréhension suffisante des consignes.

Vérification et contrôle

Le pouvoir adjudicateur pourra procéder à tout moment à une vérification du niveau de compréhension des consignes auprès des agents affectés au marché, notamment lors des visites de contrôle ou des réunions de suivi.

En cas de constat d'un niveau compromettant la bonne exécution du service, le pouvoir adjudicateur pourra demander la justification auprès du titulaire de toutes les démarches d'accompagnement menées et exigera auprès du titulaire la mise en place des actions de formation dans un calendrier condensé et raisonnable permettant de comprendre les consignes écrites et orales, d'appliquer les procédures de sécurité, et de communiquer de manière simple pour l'agent concerné.

Pénalités

A défaut de mise en œuvre du plan de formation par le titulaire se couplant à une mauvaise exécution des prestations et dans le cadre de l'obligation de résultat, une pénalité spécifique pourra être appliquée au titulaire dont les détails sont décrits à l'article 7 de ce présent document.

Tenue de travail – Equipement de protection individuels (EPI)

Le personnel de nettoyage est équipé d'une tenue de travail appropriée et propre pendant son intervention. Celle-ci devra porter le nom et le logo de l'entreprise titulaire ou du sous-traitant déclaré, le cas échéant. Pendant le service, le personnel doit être équipé de tous les équipements de protection individuelle (EPI) prévus par la réglementation.

Nouvelle embauche

1) Objet

Le recrutement de nouveau personnel en cas de départ (volontaire ou contraint) d'un agent de nettoyage durant le marché devra obligatoirement s'orienter vers l'insertion de personnes éloignées de l'emploi ou de personnes en situation de handicap leur permettant ainsi accès ou retour à l'emploi.

2) Modalités de mise en œuvre

Toute nouvelle embauche s'effectuera parmi les profils suivants :

- demandeurs d'emploi de longue durée (plus de 12 mois d'inscription au chômage) sans activité ou en activité partielle (moins de 6 mois dans les 12 derniers mois) ;
- bénéficiaires du RSA en recherche d'emploi ;
- personnes ayant obtenu la reconnaissance de travailleurs handicapés ;
- etc.

La liste complète des publics éligibles se trouve à l'article 16.1.1 du CCAG FCS de 2021.

Le titulaire pourra s'appuyer sur tout organisme spécialisé à ces fins (mission locale, association, France Travail ...).

3) Suivi et contrôle

Pour chaque nouveau recrutement, le titulaire devra chaque année ou après chaque embauche communiquer à l'organisme toute preuve permettant de justifier de l'adéquation du recrutement avec cette clause.

Si les preuves fournies n'étaient satisfaisantes et/ou suffisantes, l'organisme pourra juger au cas par cas la recevabilité de la démarche.

4) Non-respect de la condition

En l'absence d'information provenant du titulaire dans le cadre du suivi d'exécution du marché, l'organisme pourra à tout moment interroger le titulaire et une réponse devra être communiquée impérativement sous 48 heures. A défaut de réponse dans le délai, la pénalité indiquée à l'article 7 du présent document s'appliquera.

Horaires de travail

Sensible aux conditions de travail et à l'équilibre vie professionnelle/vie personnelle des agents de nettoyage et dans la continuité des dispositions et recommandations prises par l'URSSAF Caisse Nationale, l'organisme impose désormais des amplitudes horaires d'intervention butoirs hors prestations de déneigement et de sablage.

Le titulaire du marché a obligation de faire réaliser les prestations générales par ses agents dans la plage horaire globale de 07h - 19h30, sauf spécificité plus restrictive énoncée dans le CCTP comme les prestations en cas de verglas et de neige. Il est rappelé que l'organisme a défini dans le CCTP un créneau d'intervention plus précis pour les interventions quotidiennes de nettoyage des locaux - entre 16h30 et 18h45 - que le titulaire devra appliquer.

5.11 Produits utilisés – Clause environnementale

1) Objet

Dans le cadre de la politique de respect et de protection de l'environnement que souhaitent mettre en place nos organismes de sécurité sociale, nous instaurons dorénavant une clause environnementale.

À ce titre, le titulaire est tenu de proposer a minima 90 % de produits d'entretien et consommables écolabellisés pour l'exécution des prestations. Le titulaire doit employer des produits de nettoyage écologiques certifiés par des labels reconnus comme Ecocert, Ecolabel européen, Nordic Swan ou encore NF Environnement. Ces derniers garantissant une faible toxicité pour les utilisateurs et les occupants du bureau, une biodégradabilité rapide et complète, l'absence de substances chimiques dangereuses et polluantes (tels que les composés organiques volatils par exemple) et enfin la réduction de l'impact carbone lié à la production, au packaging et au transport.

2) Modalités de mise en œuvre

Dans le cadre de la remise de l'offre, les fiches techniques des produits d'entretien sont exigées. Elles permettent de s'assurer de la conformité des produits utilisés et de confirmer les engagements pris dans le cadre de réponse technique. Celui-ci met en avant un critère environnemental valorisant les candidats dont les produits d'entretien dépassent cette condition d'exécution.

3) Suivi et contrôle

Le titulaire déclarera auprès de l'organisme tout changement de produit d'entretien utilisé en fournissant la fiche technique. L'organisme pourra à tout moment vérifier la concordance des produits utilisés et des engagements pris et demander justification auprès du titulaire.

4) Non-respect de la condition

En cas de non-application ou de défaut constaté à la pleine exécution de cette clause, le titulaire se verrait appliquer la pénalité indiquée à l'article 7 du présent document.

5.12 – Evolution des organismes

Comme indiqué à l'article 1.1 du présent document, l'Urssaf Nord Pas-de-Calais pourra connaître au cours du marché, pour tous ses sites ou pour seulement certains, des évolutions en termes de changement d'adresse, augmentation ou baisse des surfaces à nettoyer, ou fermeture. Ces éléments feront l'objet d'avenant spécifique.

Les changements ou mouvements déjà connus ou prévus sont indiqués dans le CCTP.

Le projet de réhabilitation de Lille précédemment cité impactera le montant forfaitaire du début du marché jusqu'en juillet 2028 (l'échéance est indicative et pourra faire l'objet d'une notification par tout moyen du décalage - avance ou retard de date). En effet, la facture mensuelle du montant forfaitaire doit être réduite de 2/9^{ème} durant les travaux étant donné l'impossibilité de réaliser les prestations de nettoyage sur deux étages complets – par alternance - pendant les deux ans du projet. En cas d'erreur ou d'oubli dans la facturation, l'organisme pourra exiger du titulaire la correction des montants et la rectification des sommes indûment payées par un avoir ou toute autre solution convenant à l'organisme.

ARTICLE 6 - VERIFICATIONS – DECISIONS APRES VERIFICATIONS

Les opérations de vérification sont définies aux articles 27 à 29 du CCAG-FCS. Les décisions après vérifications sont telles que définies à l'article 25 du CCAG-FCS. En cas de décision d'ajournement ou de rejet, les délais d'exécution du contrat ne sont pas interrompus ou suspendus.

6.1 – Opérations de vérification et décisions

Sans préjudice des dispositions des articles 27 à 29 du CCAG-FCS, les opérations de vérification sont définies ci après.

Les décisions après vérifications sont telles que définies à l'article 30 du CCAG-FCS.

En cas de décision d'ajournement ou de rejet, les délais d'exécution du contrat ne sont pas interrompus ou suspendus.

6.2 – Contrôles qualité

L'organisme mettra en œuvre un dispositif d'évaluation de la qualité des prestations. L'objectif du contrôle qualité est de s'assurer de la conformité de la prestation effectuée par le titulaire vis à vis du cahier des charges. Il devra permettre de mettre en évidence les éventuelles anomalies d'exécution liées à la prestation et de s'assurer que le titulaire met en œuvre rapidement les mesures nécessaires afin d'assurer une bonne exécution des prestations.

Ce dispositif comporte des contrôles qualité contradictoires de la prestation, dont les modalités de mise en œuvre sont définies ci-après et une évaluation de l'organisation mise en place par le titulaire par rapport aux exigences du CCTP et des engagements pris dans l'annexe 1 du cadre de réponse technique.

Niveaux de qualité

La qualité attendue est décrite dans les CCTP correspondant à chacun des lots.

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

Les prestations sont à exécuter en tenant compte de la nature et de la fréquentation des locaux.

6.3 – Méthodologie des contrôles qualité

L'organisme utilise une méthode de contrôle qualité conforme aux normes **NF X 50-794-1 / FD X 50-794-2** « système de contrôle de résultats sur site ». Il s'agit d'un contrôle contradictoire auquel les deux parties doivent assister (présence d'un responsable de l'organisme et d'un représentant du titulaire : inspecteur et/ou responsable de site).

Le contrôle consiste à vérifier aléatoirement et de manière contradictoire un ensemble de zones dont les exigences de propreté sont définies aux CCTP. La facturation mensuelle prendra en compte les résultats obtenus lors de ces contrôles par application des éventuelles pénalités (article 7 du présent document) ou dispositions relatives à la réfaction de prix (article 4.4 du présent document).

Contrôles programmés

Les contrôles programmés ont pour but de vérifier périodiquement 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 l'organisme.

Pour l'ensemble des lots, le nombre de contrôles programmés n'est pas limité.

Contrôles inopinés

À tout moment, l'organisme se réserve le droit de déclencher un contrôle inopiné. La date et l'heure du contrôle sont choisies par l'organisme. Le titulaire sera prévenu au moins 2 journées ouvrées avant le contrôle. Le nombre de contrôles inopinés mensuel n'est pas limité.

Déroulement des contrôles

L'ensemble des zones objet du contrôle doit être faire l'objet d'un test sur les sols, d'un test sur les surfaces verticales et horizontales et d'un test sur le mobilier.

Les zones du bâtiment objets des contrôles (cf. CCTP) sont testées aléatoirement, en effectuant une série de tests. Le contrôle s'effectue à partir du constat objectif et contradictoire de défauts visibles. L'organisme pourra effectuer un contrôle des interventions ponctuelles et périodiques sur certains supports, en intégrant soit des tests supplémentaires soit des sous-zones supplémentaires lors du contrôle.

Particularités relatives aux tests :

- Le test est effectué de préférence sur l'objet ou sur la surface de référence la plus sale dans la sous-zone testée.
- En cas de désaccord sur une mesure, le titulaire doit apporter la preuve, par tous moyens, que le défaut constaté n'est pas nettoyable. Ses observations sont alors consignées dans la fiche de contrôle.

Moment du contrôle

Les opérations de vérification et contrôles ont lieu après l'intervention du titulaire, suivant la programmation des activités de celui-ci et le type de contrôle (programmé ou inopiné).

Le titulaire fournit à l'organisme le planning des opérations de nettoyage de la journée du contrôle. A défaut, l'organisme peut effectuer un contrôle à l'heure de son choix.

Absence du titulaire pendant le contrôle

L'absence du titulaire au contrôle n'entrave pas le bon déroulement de celui-ci. Le titulaire doit informer l'organisme de son absence pendant le contrôle, conformément aux dispositions de l'article 5.3 du présent document. Des pénalités pourront être appliquées, le cas échéant.

Fiche de contrôle

Après chaque contrôle, une fiche de contrôle spécifiant les tests effectués est éditée et remplie par l'organisme. Le modèle présenté dans l'offre du titulaire sera prioritairement utilisé, sous réserve de recevoir l'agrément de l'organisme à compter de la notification du contrat. En cas de refus par l'organisme, le titulaire devra proposer un autre modèle de fiche de contrôle répondant aux exigences de l'organisme. En tout état de cause, l'organisme dispose toujours de la faculté d'imposer une fiche de contrôle au titulaire.

La fiche contrôle comprend a minima les indications suivantes :

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

La fiche est signée par l'organisme et le titulaire à la fin de du contrôle. L'organisme conserve toujours le dernier mot en matière de validation du document et de son contenu. Cette validation n'empêche pas la tenue d'un débat contradictoire entre le titulaire et l'organisme au sujet des résultats des tests effectués pendant le contrôle.

Résultats insuffisants du contrôle

En cas de résultats insuffisants suite à un contrôle :

- Le titulaire devra mettre en place un plan d'actions correctives afin d'éviter toute baisse de qualité lors du prochain contrôle (programmé ou inopiné).
- L'organisme prononce une décision de rejet, d'ajournement ou de réfaction des prestations, dans les conditions définies au CCAG-FCS. En cas de décision de réfaction, les dispositions de l'article 4.4 du présent document pourront s'appliquer.
- Pour toute autre décision que la réfaction, le titulaire doit refaire la prestation jusqu'à l'atteinte du résultat escompté, à ses frais (délai maximal de 3 jours ouvrés, fixé par l'organisme dans sa décision).
- Des pénalités pourront s'appliquer, conformément aux dispositions de l'article 7 du présent document.

6.4 – Gestion de la qualité – Plan de programmation

Afin d'assurer la qualité de l'exécution des prestations, le titulaire établira, à compter de la notification du contrat et avant tout démarrage des prestations, un plan de programmation résumant l'organisation pour le contrat. Il comporte au moins les éléments suivants :

- Descriptifs des moyens humains (liste du personnel, cf. art. 5.3 du présent document) et matériels affectés à chaque site (en reprenant les éléments indiqués dans l'offre du titulaire).
- Tâches du personnel.
- Interfaces organisationnelles et techniques.
- Responsabilités de chaque intervenant (en tenant compte de l'article 5.1 du présent document).
- Les modalités de remplacement du personnel (en tenant compte de l'article 5.6 du présent document).
- Horaires d'intervention du personnel (en tenant compte du volume horaire défini à l'acte d'engagement pour l'organisme) et fréquences d'intervention.

Dans le cadre de l'obligation de résultat, il appartient au titulaire de vérifier qu'il dispose bien de l'ensemble des éléments appropriés et moyens lui permettant d'exécuter correctement les prestations. Il notifiera à l'organisme toute proposition de changement pour ladite organisation pour validation par ce dernier.

L'organisme pourra refuser la programmation prévue par le titulaire et sera en droit d'exiger toutes modifications utiles destinée à palier une ou plusieurs incompatibilités avec son activité (ex : changement des horaires d'intervention), sans surcoût et aux frais du titulaire.

ARTICLE 7 - PENALITES

Aucune pénalité ne sera appliquée en cas de retard imputable du seul fait de l'organisme ou de la force majeure (cf. article 8.3 du présent document). L'organisme, par dérogation aux articles 14 et suivants du CCAG-FCS, peut appliquer les pénalités suivantes, sans mise en demeure préalable :

Absence de port des équipements de protection individuelle (EPI) (dont masque de protection)	Pendant l'intervention du personnel, constat par l'organisme de l'absence des équipements de protection individuelle ou du masque de protection lorsque ceux-ci s'avèrent obligatoires
Montant des pénalités et application	Pénalité forfaitaire de 150 €
Point de départ des pénalités	Par équipement manquant

Absence du personnel	Constat de l'organisme, par tout moyen permettant d'en établir la matérialité, de l'absence de personnel pendant un ou plusieurs jours de service
Montant des pénalités et application	Pénalité forfaitaire de 250 € - Sans préjudice de l'application des dispositions relatives à la réfaction de prix ou de l'accomplissement de temps supplémentaire par le personnel défaillant aux frais du titulaire
Point de départ des pénalités	Pénalité applicable par jour d'absence ou constat de non-réalisation, par personnel défaillant

Non respect de la réglementation	Le titulaire ne respecte pas la réglementation applicable au droit du travail, à l'hygiène, à la sécurité (notamment non-respect du plan de prévention) et/ou relative à la sous-traitance (sous-traitance occulte)
Montant des pénalités et application	Pénalité forfaitaire égale à 250 €
Point de départ des pénalités	Pénalité applicable à chaque constat de non-respect d'une réglementation

Défaut d'application d'une consigne ou d'un ordre de service	Le titulaire n'a pas tenu compte ou a appliqué partiellement une consigne ou un ordre de service notifié par écrit par l'organisme (courrier simple, e-mail ou télécopie)
Montant des pénalités et application	Pénalité forfaitaire de 100 € par jour ouvré pendant lequel la consigne ou l'ordre de service n'est pas respecté et jusqu'à exécution conforme
Point de départ des pénalités	Pénalité applicable à compter : -du manquement constaté signalé au titulaire (pour la consigne) -de la date de notification (pour l'ordre de service)

Dépassement d'un délai spécifié au contrat, dans un bon de commande ou ordre de service	Le titulaire dépasse l'un des délais auquel il s'est engagé en vertu du présent contrat ou spécifié dans un bon de commande ou ordre de service
Montant des pénalités et application	Pénalité forfaitaire de 100 € par jour ouvré de retard
Point de départ des pénalités	Pénalité applicable à compter du premier jour ouvré de retard

Non respect de l'obligation de travail en milieu occupé ou défaut de comportement du personnel	Constat par l'organisme, au moment de sa commission et par tous moyens, d'un fait ou comportement du personnel du titulaire susceptible d'impacter l'activité de l'organisme, de ses salariés ou de ses usagers
Montant des pénalités et application	Pénalité forfaitaire de 100 €
Point de départ des pénalités	Pénalité applicable par manquement constaté, par personnel

Absence à une réunion / non-réponse à un courriel sous 48 heures	Absence de l'interlocuteur unique du contrat, du responsable de site, de l'inspecteur et/ou du chef d'équipe à une réunion avec le représentant de l'organisme, telle que prévue par les dispositions au présent document, ou non réponse à une demande email sous 48 heures dans le cadre de l'exécution du contrat
Montant des pénalités et application	Pénalité forfaitaire de 100 €
Point de départ des pénalités	Pénalité applicable par réunion manquée, ou email concerné, quel que soit le nombre de personnes convoquées et de personnes absentes

Perte ou dégradation de matériel ou local mis à disposition du titulaire, ou du mur, ou de tout autre support	Perte d'un matériel (ex : badge, clé) ou dégradation d'un local mis à disposition du titulaire par l'organisme ou dégradation d'un mur ou tout autre support à la suite de l'installation ou remplacement d'un nouveau matériel -distributeur- (trous visibles sur les murs ou sur tout support, traces et salissures liées aux travaux d'installation)
Montant des pénalités et application	Pénalité forfaitaire de 200 € sans préjudice de l'application des dispositions des articles 5.5 et 8.1 du présent document
Point de départ des pénalités	Pénalité applicable par matériel perdu ou pour chaque dégradation constatée dans un local, ou sur mur, ou tout autre support. La remise en état des locaux étant à la charge du titulaire.

Résultats insuffisants en cas de contrôle de la qualité des prestations	En cas de résultat insuffisant d'un contrôle programmé ou inopiné pour la prestation à exécution continue (forfait mensuel)
Montant des pénalités et application	Pénalité forfaitaire égale à 10% du montant HT de la prestation à exécution continue (forfait mensuel)
Point de départ des pénalités	Pénalité applicable à compter du premier contrôle présentant des résultats insuffisants

Rupture d'approvisionnement en consommables sanitaires ou produits d'entretien	L'organisme se retrouve dans une situation de rupture d'approvisionnement en consommables sanitaires ou produits d'entretiens. Cette pénalité est aussi applicable dans le cas où le titulaire doit installer sans fournir ces produits ou consommables.
Montant des pénalités et application	Pénalité forfaitaire égale à 150 € par jour ouvré d'indisponibilité subi par l'organisme
Point de départ des pénalités	Pénalité applicable à compter du premier jour ouvré d'indisponibilité subi par l'organisme

Non-respect des engagements environnementaux ou sociaux du titulaire dans le cadre de la prestation	Le titulaire ne respecte pas les exigences du CCAP ou est en contradiction avec ses engagements pris lors des déclarations sur sa politique environnementale ou sociale indiquée dans l'annexe 1 de l'acte d'engagement.
Montant des pénalités et application	Pénalité forfaitaire de 200 € par manquement.
Point de départ des pénalités	Pénalité applicable à compter de la constatation du manquement par les représentants de l'organisme.

Défaut dans l'exécution du management	Heures d'encadrement présentiel partiellement ou non effectuées, absences anormales sur sites avec défaut d'information à l'organisme, manque d'encadrement des salariés en charge du nettoyage des locaux (par exemple : non-respect des plannings de contrôle).
Montant des pénalités et application	Pénalité forfaitaire de 200 € applicable à tout nouveau constat faisant suite à un premier constat notifié par tout moyen écrit.
Point de départ des pénalités	Pénalité applicable par manquement suite au 1 ^{er} avertissement.

Ces pénalités peuvent s'appliquer cumulativement, sans préjudice les unes des autres. Toutefois, le montant cumulé des pénalités ne pourra pas dépasser 50% du montant total HT (après application d'une éventuelle réfaction de prix) du prix des prestations/bon de commande concerné.

Les pénalités sont calculées nettes de taxes et notifiées par l'envoi au titulaire d'un certificat de pénalités par lettre recommandée avec accusé de réception. Après décompte, elles sont déduites de la prochaine demande de paiement présentée par le titulaire à l'organisme.

Si aucune autre demande de paiement supplémentaire n'est présentée par le titulaire, ce dernier se verra notifier un ordre de recouvrement au profit de l'organisme, valant injonction de payer.

ARTICLE 8 - RESPONSABILITE – ASSURANCE – FORCE MAJEURE

8.1 – Responsabilité du titulaire

Le titulaire est responsable des conséquences de l'exécution, mais aussi de l'inexécution totale ou partielle de ses obligations. Il est tenu responsable des dommages qui en découlent, dans les conditions indiquées à l'article 8 du CCAG-FCS et au présent document.

Il est également responsable des matériels, véhicules et équipements dont il a la jouissance et qu'il a déposé à l'intérieur ou à l'extérieur des locaux de l'organisme pendant l'exécution des prestations et qui seraient la cause d'un préjudice subit par ce dernier.

Le titulaire est également responsable des faits de tout personnel placé sous son autorité, directement (salariés) ou indirectement (sous-traitants) agissant dans le cadre du marché.

L'organisme se réserve le droit d'exécuter lui-même ou de faire exécuter au débit du titulaire (après mise en demeure et présentation de la ou des factures afférentes) la réparation de ces dommages, sans préjudice des actions en responsabilités civiles et pénales pouvant être exercées à son encontre.

Les sommes notifiées au débit du titulaire ne sauraient faire l'objet d'une déduction des demandes de paiement afférentes au présent marché/accord cadre.

Dégradations et vols au préjudice de l'organisme

Le titulaire doit prendre toutes mesures pour que l'état des locaux, meubles, machines, matériels qui sont propriétés de l'organisme soient préservés et ne soient pas détériorés par les prestations.

En cas de dégradation de son fait, le titulaire devra informer l'organisme dans les conditions de l'article 5.3 du présent document. Le titulaire est tenu responsable du montant des détériorations ou des vols dus à une malveillance de son personnel, soit directement, soit par l'intermédiaire de sa police d'assurance responsabilité professionnelle (cf. article 8.2 du présent document).

Dégradations et vols au préjudice du titulaire

Le titulaire doit prendre toutes mesures nécessaires afin d'éviter les dégradations et détournements de son propre matériel. L'organisme pourra exiger du titulaire, à tout moment de l'exécution du marché, le retraitement de ses matériels, à ses frais. L'ordre de service spécifiera le délai accordé au titulaire.

En cas de stockage de matériels du titulaire sur le site de l'organisme, les frais de réparation ou de remplacement des matériels détériorés ou détournés appartenant au titulaire pendant l'exécution des prestations ne pourront être imputés à l'organisme, lorsqu'au moins une des conditions suivantes est remplie :

1. L'auteur des dégradations ou détournements ne peut être découvert.
2. Les dégradations et détournements sont imputables aux agissements d'un préposé du titulaire ou d'une autre entreprise intervenante.
3. La responsabilité de l'auteur insolvable n'est pas couverte par un tiers.
4. L'organisme s'est acquitté de ses obligations en matière de sécurité de son patrimoine immobilier (preuve apportée par tous moyens).

Les dégradations et détournements de matériels ou de fournitures trouvant leur cause dans les agissements directs d'un ou plusieurs préposés de l'organisme sont pris en charge par cet organisme.

8.2 – Obligation d'assurance

Les dispositions de l'article 9 du CCAG-FCS s'appliquent.

Les niveaux de garantie de la police d'assurance contractée par le titulaire doivent être suffisants afin de couvrir tout préjudice découlant de l'exécution du marché.

Sans préjudice des dispositions susvisées, l'attestation d'assurance est ensuite à produire annuellement, à date anniversaire du marché, dans un délai maximum d'un mois. Le titulaire doit prévenir l'organisme en cas de modification de la police d'assurance, dans un délai d'un mois à compter de la modification. A défaut de production de l'attestation ou

de garantie suffisante, le marché pourra être résilié pour faute du titulaire, conformément à l'article 11.2 du présent document.

8.3 – Force majeure

Le titulaire ne sera pas responsable de l'incidence de la force majeure sur l'exécution de ses obligations contractuelles. La force majeure s'entend comme tout événement extérieur, imprévisible, irrésistible et hors contrôle des parties. L'organisme s'engage à déclarer par écrit au titulaire tout sinistre, au plus tard dans les cinq jours calendaires qui suivent sa survenance.

ARTICLE 9 – CONFIDENTIALITE – SECURITE

Le non-respect de l'une ou l'autre de ces obligations peut entraîner la résiliation du contrat pour faute du titulaire, après mise en demeure préalable assortie d'un délai raisonnable (cf. article 11.2 du présent document).

9.1 – Obligation de confidentialité

Les informations et renseignements fournis par l'organisme sont strictement couverts par le secret professionnel (article 226-13 du Code Pénal) et sont soumis à la loi n°78-17 du 06/01/1978 modifiée par la loi n°2004-801 du 06/08/2004, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

En conséquence, le titulaire s'engage à respecter de façon absolue cette obligation et à la faire respecter par son personnel et ses sous-traitants éventuels. L'obligation de confidentialité s'impose au titulaire et s'étend à tous les renseignements de quelle que nature que ce soit, à l'exclusion des informations, documents ou éléments déjà accessibles au public au moment où ils ont été portés à la connaissance du titulaire. Le titulaire s'engage notamment à :

- Ne conserver aucune copie des documents et des fichiers informatiques remis par l'organisme, à l'issue du marché ;
- Ne pas utiliser les informations, documents et fichiers informatiques transmis par l'organisme à des fins autres que celles spécifiées dans le cadre du présent marché/accord cadre ;
- Ne pas utiliser les informations vues ou entendues dans les locaux lors des interventions ou lors de réunion à d'autres fins que celles spécifiées dans le cadre du présent accord-cadre ;
- Ne pas communiquer les livrables réalisés, documents, informations et fichiers transmis par l'organisme à d'autres personnes morales ou non, privées ou publiques, que celles qui ont qualité pour en connaître et qui auront été désignées par l'organisme au titulaire ;
- Prendre toutes mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques qui seraient utilisés dans le cadre du marché.

L'organisme se réserve le droit, dans le cadre de l'exécution du marché, de procéder, à ses frais et risques, à toute vérification qui lui paraîtrait utile pour s'assurer du respect de ces obligations, tant par le titulaire que par ses sous-traitants éventuels.

9.2 – Obligation de sécurité

Dispositions préalables aux interventions

Conformément aux règles de sécurité en vigueur dans l'organisme, avant toute intervention, le personnel du titulaire prendra contact avec le référent désigné par celui-ci, en vue de se conformer aux dispositions du règlement intérieur de l'organisme. Ce personnel pourra, à la demande l'organisme, être accompagné par un agent de ce dernier pendant ses interventions.

Le titulaire prendra toute mesure de sécurité rendue particulièrement nécessaire par la nature des locaux ou des prestations à effectuer et devra en informer par tout moyen l'organisme.

Interventions non déclarées

Aucune intervention du titulaire ne pourra être effectuée ou donner droit à règlement sans prise de contact avec le référent de l'organisme. En cas d'intervention non déclarée, le titulaire reste seul responsable de tout préjudice causé à l'organisme, ses salariés ou ses usagers, de quelque nature que ce soit (cf. article 8.1 du présent document).

Par ailleurs, le titulaire supporte seul les risques et conséquences susceptibles d'impacter son propre personnel.

Sécurité des personnes

Le titulaire veille à l'application de toutes dispositions légales et réglementaires relatives à l'hygiène, la sécurité et la protection de la santé des travailleurs pendant l'exécution des prestations (port des équipements de protection individuels, etc.). Cette obligation s'étend également aux sous-traitants déclarés du titulaire, dont ce dernier est responsable.

Le titulaire ne pourra se prévaloir de son ignorance des règles sociales, sanitaires et de sécurité, notamment celles découlant du code du travail et du code de la santé publique, ainsi que toute règle relative à l'encadrement des prestations, afin de soustraire à sa responsabilité. En tout état de cause, le titulaire reste responsable des violations et infractions commises dans le cadre de l'exécution des prestations du marché. Il informe ses sous-traitants desdites règles, et reste responsable du respect de celles-ci.

Les prescriptions de l'organisme et de l'inspection du travail en la matière s'imposent à lui.

Le titulaire ne pourra prétendre à aucune prolongation de délai d'exécution, indemnité, supplément de prix en arguant de la méconnaissance des règles précitées.

Sécurité des matériels et des locaux

Les matériels utilisés par le titulaire ou mis à disposition par l'organisme doivent être maintenus en bon état de marche, utilisés conformément aux règles de sécurité en vigueur et satisfaire aux obligations de contrôle et vérifications imposés par la réglementation. L'organisme pourra exiger du titulaire, avant l'exécution des prestations, la présentation de tout document attestant de l'accomplissement de ces formalités.

Signalisation

A la demande l'organisme ou à chaque fois que cela s'avère nécessaire et après autorisation de l'organisme, le titulaire prévoit le signalement de ses interventions. Il place à ses frais les barrages et les écriteaux nécessaires et prend toutes mesures pour assurer la signalisation et prévenir les divers usagers de la présence de zones interdites ou dangereuses.

Plan de prévention

Les dispositions prévues par le décret n°2008-244 du 07/03/2008, incluses au code du travail, seront appliquées dans le cadre du présent marché.

Conformément à ces dispositions, il est procédé, avant toute exécution du marché, à une inspection commune des lieux de travail, des installations qui s'y trouvent et des matériels éventuellement mis à disposition du titulaire et le cas échéant, de ses sous-traitants.

Cette inspection a pour objet l'analyse en commun des risques pouvant résulter de l'interférence entre les activités, les installations et matériels de l'organisme, du titulaire et de ses éventuels sous-traitants. A l'issue de cette inspection, lorsque les risques existent, un plan de prévention définissant les mesures devant être prises en vue de les prévenir est arrêté en commun et visé par l'organisme, le titulaire et ses éventuels sous-traitants.

Des inspections communes supplémentaires pourront avoir lieu chaque année pour assurer la coordination des mesures de prévention, entraînant si nécessaire une mise à jour du plan de prévention.

L'organisme peut désigner, auprès de l'intervenant du titulaire, un agent qualifié chargé de transmettre toutes les informations et directives concernant les prescriptions d'hygiène, de sécurité et de premier secours, afin de permettre la réalisation et la mise à jour du plan de prévention, ainsi qu'un agent chargé de veiller au respect dudit plan au cours des interventions des personnels extérieurs.

ARTICLE 10 – SOUS TRAITANCE

La sous-traitance des prestations objets du présent contrat est possible dans les conditions prévues par la loi n°75-1334 du 31/12/1975 relative à la sous-traitance et aux articles L2193-1 à L2193-7 et R2193-1 à R2193-8 du code de la commande publique.

ARTICLE 11 – RESILIATION

Les principes généraux de la résiliation sont décrits à l'article 38 du CCAG-FCS. En tout état de cause, le titulaire ne peut procéder de lui-même et à son initiative à la résiliation du marché. Celle-ci prend effet à la date fixée dans la décision notifiée au titulaire.

11.1 – Résiliation de plein droit

Résiliation de plein droit pour impossibilité absolue d'exécution du contrat

Lorsque le titulaire est placé, du fait de la force majeure, dans une situation d'impossibilité absolue de poursuivre l'exécution du contrat, ce dernier peut être résilié de plein droit, unilatéralement et sans préavis par l'acheteur. L'indemnité de résiliation au bénéfice du titulaire est cependant due et telle que prévue par l'article 42 du CCAG-FCS ; sans préjudice des dispositions de cet article, elle ne comprend pas l'indemnisation du manque à gagner du titulaire.

Résiliation de plein droit à l'initiative de l'organisme

L'organisme peut également résilier de plein droit et unilatéralement le contrat, sans motif préalable d'impossibilité absolue d'exécution par le titulaire ou de force majeure. Dans ce cas :

- Un préavis peut être négocié librement entre les parties ; celui-ci ne saurait toutefois être supérieur à un mois, à compter de la date de résiliation.
- Le titulaire dont le contrat a été résilié de cette manière bénéficie de l'indemnité prévue à l'article 42 du CCAG-FCS. Sans préjudice des dispositions de cet article, elle ne comprend pas l'indemnisation du manque à gagner du titulaire.

11.2 – Résiliation pour faute du titulaire

La résiliation pour faute du titulaire obéit aux dispositions de l'article 41 du CCAG-FCS, avec possibilité d'exécution à ses frais et risques, conformément à l'article 45 du même document. Le titulaire ne peut prétendre à aucune indemnité dans le cadre de la résiliation pour faute. Sans préjudice de l'article susvisé, cette résiliation pourra s'appliquer également :

- dans les cas prévus aux articles R2143-3 et suivants du code de la commande publique ;
- en cas de manquement d'une ou plusieurs des obligations prévues au présent marché et après mise en demeure restée sans effet.

Dans le cas où les prestations n'auraient pas été réalisées dans le délai prescrit, l'organisme pourra les faire exécuter aux frais et risques du titulaire, après mise en demeure demeurée infructueuse.

Cette résiliation ne s'accompagne d'aucun préavis ni indemnité de résiliation au bénéfice du titulaire.

11.3 – Résiliation pour motif d'intérêt général

Elle obéit aux dispositions de l'article 42 du CCAG-FCS.

11.4 – Résiliation pour dépassement de la clause de sauvegarde

En cas de non-respect de la clause de sauvegarde prévue à l'article 4.1 du présent document, le marché pourra être résilié de plein droit et unilatéralement par l'organisme, dans les conditions du marché, sans que le titulaire puisse prétendre à indemnité.

11.5 – Résiliation à la demande du titulaire

Sans préjudice des dispositions de l'article 40.1 du CCAG-FCS, le marché ouvre la faculté, pour le pouvoir adjudicateur, de prononcer une décision de résiliation à la demande du titulaire, si les motifs de la demande ne lui apparaissent pas incompatibles avec la satisfaction de ses besoins. En tout état de cause, l'acceptation du pouvoir adjudicateur est nécessaire pour prononcer la résiliation du marché.

Celle-ci peut s'accompagner d'un préavis librement négocié entre le pouvoir adjudicateur et le titulaire, sans que ce dernier puisse pour autant prétendre à une quelconque indemnité.

11.6 – Autres cas de résiliation

Les autres cas de résiliation du marché sont prévus par les articles 39.1, 39.2, 39.3 et 40.2 du CCAG-FCS. Toute résiliation prononcée sur le fondement de ces deux derniers articles n'ouvre droit, pour le titulaire, à aucune indemnité.

ARTICLE 12 – LITIGES – DROIT APPLICABLE

Les prescriptions du CCAG-FCS s'appliquent en matière de différends.

Si elle estime que l'acheteur a manqué à ses obligations de publicité et/ou de mise en concurrence, toute personne ayant un intérêt à agir peut contester une décision ou la procédure.

Le présent contrat est soumis, pour tout litige relatif à la passation de sa procédure ou à son exécution, au droit français et à la juridiction territorialement compétente pour connaître des litiges relatifs aux marchés de l'Urssaf Nord Pas-de-Calais dans les conditions définies par les décrets n°2009-1455 et n°2009-1456 du 27/11/2009.

ARTICLE 13 – DEROGATIONS AU CCAG-FCS

Le présent contrat déroge aux articles suivants du CCAG-FCS : 4.1, 10.1.2, 14 et suivants, 30.3.

Annexe 1 – Clause relative à la protection des données personnelles

L'Urssaf Nord Pas-de-Calais située à Lille et représentée par sa Directrice,
(ci-après, « **le responsable de traitement** ») d'une part,

ET

Le **titulaire du présent contrat**,
(ci-après « **le Titulaire** »), d'autre part,

Les clauses de la présente annexe ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Titulaire s'engage à effectuer pour le compte du responsable de traitement les opérations de traitement de données à caractère personnel définies ci-après.

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018.

ARTICLE 1 - DESCRIPTION DU TRAITEMENT(S) DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Le Titulaire est autorisé à traiter pour le compte de l'Urssaf Nord Pas-de-Calais les données à caractère personnel nécessaires pour fournir le ou les service(s) suivant(s) : prestations de nettoyage des locaux, vitreries et abords.

ARTICLE 2 - OBLIGATIONS DU TITULAIRE VIS-A-VIS DE L'URSSAF

Dans le cadre du présent accord-cadre, le Titulaire s'engage à traiter les données uniquement pour la ou les finalités des traitements mentionnées à l'article précédent et qui lui sont sous-traitées. A ce titre, il s'abstient de tout usage de ces données à son profit ou au profit de tiers, y compris à des fins commerciales.

En outre, le Titulaire s'engage à ne traiter les données à caractère personnel que sur la base et conformément aux instructions documentées de l'Urssaf Nord Pas-de-Calais.

Dans l'hypothèse où le RGPD, le droit européen ou le droit français viendrait en contradiction avec les instructions de l'Urssaf Nord Pas-de-Calais ou ne permettrait pas au Titulaire de traiter les données à caractère personnel conformément auxdites instructions, le Titulaire devra en informer l'Urssaf Nord Pas-de-Calais sans délai, et avant de procéder à tout traitement. Dans un tel cas, le Titulaire s'engage à rencontrer à l'Urssaf Nord Pas-de-Calais aux fins de trouver la solution la plus adaptée au regard de l'accord-cadre et des droits et libertés de la personne concernée.

Dans l'hypothèse où les données à caractère personnel doivent faire l'objet d'un transfert en dehors de l'Union européenne ou à une organisation internationale en vertu du droit européen ou du droit français, le Titulaire doit informer l'Urssaf Nord Pas-de-Calais de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public.

En dehors de cette hypothèse, le Titulaire s'engage à garantir, en cas de transfert en dehors de l'Union Européenne, un niveau de protection des données à caractère personnel équivalent à celui établi par l'Union Européenne.

Conformément au chapitre V du RGPD, cette obligation de garantie sera jugée comme respectée dès lors que (conditions alternatives) :

- Le transfert a lieu vers un pays tiers ou une organisation internationale qui est visé(e) par une décision d'adéquation de la Commission Européenne au sens de l'article 45 du RGPD ;
- A été conclu avec l'Urssaf Nord Pas-de-Calais préalablement à tout transfert de données un accord annexé au présent accord-cadre reprenant les clauses types de protection des données adoptées et/ou approuvées par la Commission Européenne.

En outre, le Titulaire se porte fort envers l'Urssaf Nord Pas-de-Calais du respect, par ses collaborateurs autorisés à traiter les données à caractère personnel, de la plus stricte confidentialité concernant les données à caractère personnel traitées en exécution du présent accord-cadre. L'ensemble de ces informations sont considérées comme des Informations Confidentielles au sens de l'article « Confidentialité » et sont couvertes par les droits et obligations qui y sont stipulés. Le Titulaire garantit à l'Urssaf Nord Pas-de-Calais qu'il a mis en place et maintient toutes les mesures nécessaires pour préserver et faire respecter par ses collaborateurs la confidentialité des données à caractère personnel.

Ainsi, le Titulaire ne doit rendre accessibles et consultables les données à caractère personnel qu'aux seuls collaborateurs du Titulaire dûment autorisés, en raison de leurs fonctions et qualités, pour traiter les données à caractère personnel dans la stricte limite de ce qui leur est nécessaire à l'accomplissement de leurs fonctions. Le Titulaire déclare avoir dûment formé le personnel concerné en matière de protection des données à caractère personnel. Le cas échéant, il s'engage à ne pas utiliser de données à caractère personnel pour les phases de développement et de test sauf cas exceptionnel dûment justifié auprès de l'Urssaf Nord Pas-de-Calais et accepté formellement par cette dernière.

Le Titulaire s'engage à prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, application et/ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut.

Dès l'entrée en vigueur de l'accord-cadre, le Titulaire doit communiquer à l'Urssaf Nord Pas-de-Calais l'identité et les coordonnées de son délégué à la protection des données. En cas de changement, il s'engage à en informer l'Urssaf Nord Pas-de-Calais dans les meilleurs délais et lui transmettre la nouvelle identité et les nouvelles coordonnées du délégué à la protection des données.

Enfin, le Titulaire déclare tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte de l'Urssaf Nord Pas-de-Calais comprenant :

- Le nom et les coordonnées du responsable de traitement pour le compte duquel il agit, des éventuels sous-traitants et du délégué à la protection des données ;
- Les catégories de traitements effectuées pour le compte de l'Urssaf Nord Pas-de-Calais ;
- Le cas échéant, les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et, dans le cas des transferts visés à l'article 49, paragraphe 1, deuxième alinéa du RGPD, les documents attestant de l'existence de garanties appropriées ;
- Une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles, y compris entre autres, selon les besoins :
 - La pseudonymisation et le chiffrement des données à caractère personnel ;
 - Des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;
 - Des moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans les délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;
 - Une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.

ARTICLE 3 - OBLIGATIONS DE L'URSSAF NORD PAS-DE-CALAIS VIS-A-VIS DU TITULAIRE

L'Urssaf Nord Pas-de-Calais s'engage à, en sa qualité de responsable du traitement :

- Fournir au Titulaire les données visées à l'article « description du traitement(s) des données à caractère personnel » ;
- Documenter par écrit les instructions concernant le traitement des données par le Titulaire ;
- Veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le règlement européen sur la protection des données de la part du Titulaire ;
- Superviser le traitement, y compris réaliser les audits et les inspections auprès du Titulaire.

ARTICLE 4 - ASSISTANCE DU TITULAIRE DANS LE CADRE DU RESPECT PAR L'ACOSS DE SES OBLIGATIONS

Le Titulaire s'engage à apporter toute l'assistance nécessaire à l'Urssaf Nord Pas-de-Calais dans le cas où l'Urssaf Nord Pas-de-Calais mène, pendant la durée de l'accord-cadre, une analyse d'impact relative à la protection des données à caractère personnel au sens de l'article 35 du Règlement.

Il apportera également assistance à l'Urssaf Nord Pas-de-Calais pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle.

ARTICLE 5 - SECURITE DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Le Titulaire garantit à l'Urssaf Nord Pas-de-Calais qu'il a mis en place et qu'il maintient en vigueur et à jour, pendant toute la durée de l'accord-cadre, toutes les mesures de sécurité de nature technique et organisationnelle visant à assurer la sécurité des données à caractère personnel, de manière à les préserver de toute destruction, perte, altération, divulgation et accès non-autorisés, que ces actes soient d'origine accidentelle ou illicite.

En sus des mesures de sécurité en place antérieurement à l'entrée en vigueur de l'accord-cadre, le Titulaire devra mettre en œuvre toutes les mesures demandées par l'Urssaf Nord Pas-de-Calais, notamment :

- La pseudonymisation et le chiffrement des données à caractère personnel ;
- Les moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;
- Les moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans les délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;
- Une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.

Les Parties identifieront, pendant toute la durée de l'accord-cadre, toute mise à jour ou modification nécessaire desdites mesures de sécurité notamment aux fins de répondre à toute nouvelle menace ou toute évolution de l'état de l'art ou de la réglementation.

ARTICLE 6 - DROIT D'INFORMATION DES PERSONNES CONCERNEES

Il appartient à l'Urssaf Nord Pas-de-Calais de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données.

ARTICLE 7 - EXERCICE DES DROITS DES PERSONNES

Le Titulaire doit aider l'Urssaf Nord Pas-de-Calais à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées.

Lorsque les personnes concernées exercent auprès du Titulaire des demandes d'exercice de leurs droits, le Titulaire doit adresser ces demandes dès réception par courrier électronique à l'adresse suivante :

informatique-et-libertes.npdc@urssaf.fr.

ARTICLE 8 - NOTIFICATION DES VIOLATIONS DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Le Titulaire notifie à l'Urssaf Nord Pas-de-Calais toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de douze (12) heures après en avoir pris connaissance. Cette notification doit être faite au délégué à la protection des données de l'Urssaf Nord Pas-de-Calais informatique-et-libertes.npdc@urssaf.fr et doit être accompagnée de toute documentation utile afin de permettre à l'Urssaf Nord Pas-de-Calais, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente et aux personnes concernées selon la gravité de l'atteinte.

ARTICLE 9 - SOUS-TRAITANCE

Toute opération de sous-traitance envisagée par le Titulaire doit être effectuée dans les conditions de l'article « Sous-traitance » de l'accord-cadre.

En outre, dans cette hypothèse, le Titulaire s'engage à communiquer clairement les activités de traitement sous-traitées.

Le sous-traitant est tenu de respecter les obligations de la présente annexe. Il appartient au Titulaire de s'assurer que le sous-traitant présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du RGPD. Si le sous-traitant ne respecte pas ses obligations en matière de protection des données, le Titulaire demeure pleinement responsable devant l'Urssaf Nord Pas-de-Calais de l'exécution par le sous-traitant de ses obligations.

ARTICLE 10 - DONNEES A CARACTERE PERSONNEL EN FIN D'ACCORD-CADRE

Au terme de l'accord-cadre, quelle qu'en soit la cause, le Titulaire s'engage à :

Renvoyer toutes les données à caractère personnel à la personne désignée par l'Urssaf Nord Pas-de-Calais dans un format standard et facilement exploitable.

Le renvoi doit s'accompagner de la destruction de toutes les copies existantes dans les systèmes d'information du Titulaire. Une fois détruites, le Titulaire doit justifier par écrit de la destruction.

ARTICLE 11 - DOCUMENTATION ET AUDIT

Le Titulaire met à la disposition de l'Urssaf Nord Pas-de-Calais la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par l'Urssaf Nord Pas-de-Calais ou un autre auditeur qu'elle a mandaté, et contribuer à ces audits.

ARTICLE 12 - MANQUEMENT DU TITULAIRE

En cas de non-respect par le Titulaire des obligations visées à l'article 9 du présent CCAP, et indépendamment des sanctions pénales et administratives encourues, l'Urssaf Nord Pas-de-Calais pourra décider de résilier l'accord-cadre aux torts exclusifs du Titulaire, sans mise en demeure préalable et sans ouvrir droit à indemnités, à quelque titre que ce soit.