



MARCHE DE NETTOYAGE DES LOCAUX DE L'URSSAF NORD PAS DE CALAIS - NETTOYAGE DES VITRERIES - NETTOYAGE SALLES BLANCHES - DENEIGEMENT SALAGE - SABLAGE DES ABORDS

Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) n°1 Lot n°1

URSSAF Nord Pas-de-Calais :

- nettoyage des sites de Lille, Tourcoing, Douai et Arras
- nettoyage des niveaux -1 / R+1, R+3 et R+4 du site de Valenciennes
- déneigement et salage-sablage des trottoirs-accès des sites de Lille, Arras et de Tourcoing
- nettoyage des salles serveurs

*Numéro de procédure : 2026-AOO-01
Document applicable au lot n°1*

- *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 – OBJET – OBLIGATION DE RESULTAT – LIEU D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS – ESTIMATION DES SURFACES

1.1 – Objet du marché

Le présent marché a pour objet l'exécution des prestations de nettoyage des locaux, des vitreries et des abords au bénéfice de l'URSSAF Nord Pas de Calais.

Il s'agit, pour le lot 1, du nettoyage des locaux des sites de Lille, Douai, Tourcoing, Valenciennes et Arras, comprenant :

- nettoyage des locaux des sites de Lille, Tourcoing, Douai et Arras ;
- nettoyage des niveaux -1 / R+1 / R+3 / R+4 du site de Valenciennes ;
- déneigement et salage-sablage des trottoirs-accès des sites de Lille, Arras et de Tourcoing ;
- nettoyage des salles serveurs.

1.2 – Obligation de résultat et de moyens

Le présent marché est souscrit pour l'accomplissement de prestations avec **obligation de résultat et moyens** par le titulaire dont l'objectif est de maintenir un certain niveau de propreté au sein des bâtiments de l'URSSAF. Celle-ci implique une exécution conforme des prestations conditionnée par l'atteinte de certains résultats en matière de propreté (définis au présent document), quels que soient les moyens déployés par le titulaire du marché pour y parvenir.

Le déploiement de tous moyens/matériels/produits supplémentaires en vue de l'atteinte desdits résultats (notamment horaires/humains, matériels, fréquences des prestations) est déjà compris dans les prix du marché (cf. article 4.1 du CCAP) et ne saurait justifier de suppléments de rémunération pour le titulaire.

L'obligation de résultat porte sur l'ensemble du cahier des charges (prestations forfaitaires à exécution continue et prestations unitaires à bons de commandes). Elle affecte de manière égale le nettoyage des locaux, le nettoyage des vitreries et des abords.

L'atteinte des résultats est vérifiée par la mise en place d'actions de contrôle qualité des prestations, telles que définies dans le présent CCTP.

En cas de salissures ou traces anormales sur les sols, les vitres, ou en cas de dégradation de revêtements thermoplastiques ou de leur protection (usure rapide de la protection ou protection mal adaptée au trafic des locaux), le titulaire devra remettre en état à ses frais les surfaces concernées (shampooing, métallisation, cristallisation), autant de fois que nécessaire pour atteindre le niveau de résultat escompté.

1.3 – Lieux d'exécution des prestations

Organisme :	URSSAF du NORD PAS DE CALAIS				
Ville :	Siège : Lille	Tourcoing	Valenciennes	Douai	Arras
Adresse :	293, Ave du Président Hoover	28 Avenue de la Marne	31, place de la République	56, rue Pierre Dubois	13 boulevard du Président Allende
Nombre de niveaux à prendre en charge :	9 niveaux sas R-1 R-3 R-5 local poubelles R-1	3 niveaux	Niveaux -1 ; R+1 . R+3 . R+4	5 niveaux	6 niveaux
Accès concernés par le déneigement	Trottoir accès Public accès Personnel rue Madeleine Reberieux	Trottoirs, accès Public, accès Personnel et accès parking Rue du Halot	-	-	Trottoirs, accès Public, accès Personnel et accès parking
Référent	Franck EL HASSAN - tél. 03 27 22 32 60 mail : franck.elhassan@urssaf.fr				

1.4 – Estimation des surfaces

Les surfaces des sites concernés par le présent CCTP sont les suivantes :

Surface site de Lille

	S.H.O.B.	9723,57 m ²
	S.H.O.N.	5700,49 m ²
	S.U.B.	4831,40 m ²
	S.U.N.	3560,66 m ²

Surface site de Tourcoing

	S.H.O.B.	3176,07 m ²
	S.H.O.N.	2323,32 m ²
	S.U.B.	2058,88 m ²
	S.U.N.	1688,36 m ²

Surface site de Douai

	S.H.O.B.	2001,10 m ²
	S.H.O.N.	1811,30 m ²
	S.U.B.	1567,29 m ²
	S.U.N.	1344,96 m ²

Surface site de Valenciennes

	S.H.O.B.	2840,86 m ²
	S.H.O.N.	2514,92 m ²
	S.U.B.	2145,20 m ²
	S.U.N.	1615,85 m ²

Surface site d'Arras

	S.H.O.B.	6857,61 m ²
	S.H.O.N.	5187,50 m ²
	S.U.B.	3988,98 m ²
	S.U.N.	3167,55 m ²

Ces informations sont indicatives et n'ont pas de valeur contractuelle. Des plans pourront être remis sur demande le jour de la visite obligatoire des sites, visites programmées dans les délais prévus dans le règlement de consultation. Il appartiendra alors aux soumissionnaires de vérifier ces données, ainsi que d'évaluer la nature des sols.

ARTICLE 2 – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

L'expérience montre qu'il est nécessaire qu'un minimum de moyens soit mis en œuvre pour obtenir les résultats contractuels. Il est souligné qu'il appartient au titulaire de s'adapter en permanence afin de satisfaire à l'obligation de résultat.

Sans préjuger de la description des tâches détaillées dans les articles du CCAP et du CCTP, le titulaire est responsable, tous les jours, de ses obligations contractuelles.

Les différentes fonctions des bâtiments nécessitent la prise en compte d'un certain nombre de contraintes pour ne pas perturber le fonctionnement normal de l'établissement.

Les prestations devront se dérouler :

- du lundi au vendredi, POUR LES PRESTATIONS DE NETTOYAGE.
Elles pourront débuter à 16 h 30 et se terminer à 18 h 45 au plus tard ;
- dès que nécessaire, POUR LES PRESTATIONS DE DENEIGEMENT-SALAGE-SABLAGE.
Elles devront être terminées à 7 h 00 le matin au plus tard.
Cette intervention est déclenchée sur appel téléphonique la veille, par le référent de l'organisme du site concerné ou sur veille météorologique le week-end à la charge du titulaire.

ARTICLE 3 – CONTENU DES PRESTATIONS

3.1 – Prestations contenues dans le forfait nettoyage des locaux

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

La nature et l'estimation de la fréquence des prestations de nettoyage des locaux contenues dans le forfait sont indiquées ci-après.

Il s'agit des prestations souhaitées : les fréquences sont données à titre indicatif et devront être ajustées par le titulaire quand nécessaire afin de parvenir aux niveaux de qualité requis.

■ Nettoyage des locaux de LILLE :

	Désignation	Hebdomadaire	Mensuelle	Annuelle
SOLS	Lavage des sols carrelés (accueil en pierre marbrière, hall, ascenseur, cafétéria, etc.)	5		
	Sols thermoplastiques : lavage	3		
	Lavage des sols peinture Epoxy escaliers	1		
	Aspiration des tapis	2		
	Salle du comité d'entreprise	sur demande		4
Menuiseries	Enlèvement des traces de doigts et salissures sur les portes et poignées	2		
	Enlèvement des traces de doigts sur les vitrages des guichets et cloisons	2		
	Dépoussiérage humide des appuis de fenêtre	1		
	Lavage des portes et encadrements de portes		1	
	Nettoyage des plinthes et radiateurs		1	
Mobiliers	Dépoussiérage humide des meubles, objets meublants et matériels	1		
	Dépoussiérage des dessus d'armoires hautes dégagées			2
	Nettoyage et désinfection des téléphones	1		
	Dépoussiérage des cadres et panneaux d'affichage			4
	Essuyage humide des panneaux d'affichage		1	
Sièges	Aspiration des fauteuils et chaises en tissu			4
	Nettoyage humide ou lustrage pour les autres			4
Salle du conseil	Nettoyage des portes coulissantes de placard		1	
	Nettoyage de la table avec matériel adapté compte tenu des dimensions		1	
Entretien courant	Nettoyage des parois et plafond ascenseurs, inox et miroirs avec produits adaptés	1		
	Vidage poubelles à papier, à cartons, à canettes et à bouteilles	2		
	Vidage poubelles à déchets	5		
	Vidage et nettoyage avec produit désinfectant des réceptacles d'eau des fontaines	2		
	Nettoyage des cafetières et lavage/essuyage vaisselle	quand nécessaire		
	Essuyage humide mains courantes dans les escaliers	1		
	Enlèvement des traces de doigts sur les interrupteurs électriques		1	
	Sortie et rangement des poubelles de ville	2		
	Essuyage humide des extincteurs		1	

	Enlèvement des toiles d'araignée	quand nécessaire		
Cafétéria	Balayage et lavage des sols avec produit fongicide et bactéricide	5		
	Essuyage humide des mobiliers et appareils	5		
	Nettoyage des micro-ondes et évier	5		
	Vidage des réfrigérateurs, nettoyage complet, évacuation des déchets	1		
sanitaires	Vidage des poubelles sanitaires et évacuation des déchets	5		
	Nettoyage et désinfection des sols, des appareils sanitaires, parois et poignées de porte	5		
	Nettoyage des mobiliers, lustrage de la robinetterie et des glaces	5		
	Mise en place de consommables (savon, papier hygiénique, essuie mains, etc.)	5		
	Nettoyage des carrelages muraux	1		
Autres	Partie vitrée des séparations intérieures et guichets		1	
	Vitrerie du sas de l'accueil et intérieur/extérieur des vitres de l'entrée du personnel, y compris menuiserie alu		1	
	Sas sous-sol R-1 R-3 R-5 – Balayage, lavage sol, menuiserie, luminaires et parois ascenseurs	1		
	Cendrier extérieur : à vider, nettoyer en respectant les modalités de recyclage des mégots	3		
	Balayage des trottoirs aux abords de l'immeuble	1		
	Rentrer les containers à déchets après passage de la société ESTERRA	2		

■ Nettoyage des locaux de DOUAI :

	Désignation	Hebdomadaire	Mensuelle	Annuelle
Sols	Balayage humide et lavage si nécessaire des zones souillées des sols carrelés	3		
	Balayage humide et lavage des sols thermo-plastique	3		
	Lavage des sols peinture Epoxy		1	
	Economat, salle du comité d'entreprise	sur demande		
	Aspiration des sols moquettes et tapis	2		
Menuiseries	Enlèvement des traces de doigts et salissures sur les portes et poignées	2		
	Enlèvement des traces de doigts sur les vitrages et glaces des guichets et cloisons	2		
	Dépoussiérage humide des appuis de fenêtre	1		
	Lavage des portes et encadrements de portes		1	
	Nettoyage des plinthes et radiateurs		1	
Mobiliers	Dépoussiérage humide des meubles, objets meublants et matériels	1		
	Dépoussiérage des dessus d'armoires hautes dégagées			2
	Nettoyage et désinfection des téléphones	1		
	Dépoussiérage des cadres et panneaux d'affichage			4
Sièges	Aspiration des fauteuils et chaises en tissu			4
	Nettoyage humide ou lustrage pour les autres			4
Entretien courant	Entretien ascenseur : nettoyage des parois et vitrages	1		
	Vidage poubelles à papier, à cartons, à canettes et à bouteilles	2		
	Vidage poubelles à déchets	5		
	Vidage des réceptacles des cendriers extérieurs en respectant les modalités de recyclage des mégots	3		
	Sortie et rangement des poubelles de ville	2		
	Essuyage humide mains courantes dans les escaliers	1		
	Enlèvement des toiles d'araignée	quand nécessaire		
Cafétéria	Balayage et lavage des sols	5		
	Essuyage humide des mobiliers et appareils ménagers	5		
	Nettoyage complet des réfrigérateurs	1		
sanitaires	Vidage des poubelles sanitaires et évacuation des déchets	5		
	Nettoyage et désinfection des sols, des appareils sanitaires	5		
	Nettoyage des mobiliers, lustrage de la robinetterie et des glaces	5		

	Mise en place de consommables : savon, papier hygiénique, essuie mains	5		
	Nettoyage des carrelages muraux		1	
Autres	Lavage et essuyage vaisselle	quand nécessaire		

■ **Nettoyage des locaux de VALENCIENNES :**

	Désignation	Hebdomadaire	Mensuelle	Annuelle
Sols	Lavage des sols PVC	2		
	Aspiration des tapis	2		
Menuiseries	Enlèvement des traces de doigts et salissures sur les portes et poignées	2		
	Dépoussiérage humide des appuis de fenêtre	1		
	Lavage des portes et encadrements de portes		1	
	Nettoyage des plinthes		1	
Mobilier	Dépoussiérage humide des meubles, objets meublants et matériels	1		
	Dépoussiérage des dessus d'armoires hautes dégagées			2
	Nettoyage et désinfection des téléphones	1		
	Dépoussiérage des cadres			4
	Essuyage humide des panneaux d'affichage			4
Sièges	Aspiration des fauteuils et chaises en tissu		1	
	Nettoyage humide pour les autres		1	
Entretien courant	Nettoyage des parois et plafond ascenseur, inox et miroir avec produits adaptés - sol	1		
	Vidage poubelles à papier, à cartons, à canettes et à bouteilles	2		
	Vidage poubelles à déchets	5		
	Evacuation des déchets : cartons, papiers, à l'endroit prévu à cet effet	5		
	Vidage des réceptacles d'eau des fontaines	2		
	Lavage/essuyage vaisselle	quand nécessaire		
	Essuyage avec produit désinfectant mains courantes dans les escaliers	1		
	Sortie et rangement des poubelles de ville	2		
	Enlèvement des traces de doigts sur les interrupteurs électriques		1	
	Essuyage humide des extincteurs		1	
	Enlèvement des toiles d'araignée	quand nécessaire		
sanitaires	Vidage des poubelles sanitaires et évacuation des déchets	5		
	Nettoyage et désinfection des sols, des appareils sanitaires, parois et poignées de portes	5		
	Nettoyage des mobiliers, lustrage de la robinetterie et des miroirs	5		
	Mise en place de consommables (savon, papier hygiénique, essuie mains, etc.)	5		
	Nettoyage des carrelages muraux		1	

Vidage des réceptacles des cendriers extérieurs en respectant les modalités de recyclage des mégots

■ **Nettoyage des locaux de TOURCOING :**

	Désignation	Hebdomadaire	Mensuelle	Annuelle
Sols	Lavage des sols PVC (circulation et accueil)	5		
	Aspiration des sols moquettes et aspiration des tapis	2		
	Salle du comité d'entreprise	sur demande		
Menuiseries	Enlèvement des traces de doigts et salissures sur les portes et poignées	2		
	Enlèvement des traces de doigts sur les vitrages entrée du public	3		
	Dépoussiérage humide des appuis de fenêtre	1		
	Lavage des portes et encadrements de portes		1	
	Nettoyage des plinthes		1	
Mobilier	Dépoussiérage humide des meubles, objets meublants et matériels	1		
	Dépoussiérage des dessus d'armoires hautes dégagées			2
	Nettoyage et désinfection des téléphones	1		
	Dépoussiérage des cadres			4
	Essuyage humide des panneaux d'affichage		1	
Sièges	Aspiration des fauteuils et chaises en tissu		1	
	Nettoyage humide pour les autres		1	
Entretien courant	Nettoyage des parois et plafond ascenseur, inox et miroir avec produits adaptés - sol	1		
	Vidage poubelles à papier, à cartons, à canettes et à bouteilles	2		
	Vidage poubelles à déchets	5		
	Vidage des réceptacles d'eau des fontaines	5		
	Lavage/essuyage vaisselle	quand nécessaire		
	Essuyage avec produit désinfectant mains courantes dans les escaliers	1		
	Enlèvement des traces de doigts sur les interrupteurs électriques		1	
	Essuyage humide des extincteurs		1	
	Sortie et rangement des poubelles de ville	2		
	Enlèvement des toiles d'araignée		1	
Cafétéria	Balayage et lavage des sols avec produit fongicide et bactéricide	5		
	Essuyage humide des mobiliers et appareils ménagers (face extérieure)	5		
	Vidage des réfrigérateurs, nettoyage complet, évacuation des déchets	1		
sanitaires	Vidage des poubelles sanitaires et évacuation des déchets	5		
	Nettoyage et désinfection des sols, des appareils sanitaires, parois et poignées de portes	5		
	Nettoyage des mobiliers, lustrage de la robinetterie et des miroirs	5		
	Mise en place de consommables (savon, papier hygiénique, essuie mains, etc.)	5		
	Nettoyage des parois murales		1	
Autres	Partie vitrée des séparations intérieures et guichets		1	
	Abord du bâtiment (rampe d'accès, cendriers, etc.)	3		
	Vidage des réceptacles des cendriers extérieurs en respectant les modalités de recyclage des mégots			

■ **Nettoyage des locaux d'ARRAS :**

	Désignation	Hebdomadaire	Mensuelle	Annuelle
Sols	Balayage humide et lavage si nécessaire des zones souillées des sols carrelés	3		
	Balayage humide et lavage des sols thermo-plastique	3		
	Lavage des sols peinture Epoxy		1	
	Economat, salle du comité d'entreprise	sur demande		
	Aspiration des sols moquettés	2		
Menuiseries	Enlèvement des traces de doigts et salissures sur les portes et poignées	2		
	Enlèvement des traces de doigts sur les vitrages et glaces des guichets et cloisons	2		
	Dépoussiérage humide des appuis de fenêtre	1		
	Lavage des portes et encadrements de portes		1	
	Nettoyage des plinthes et radiateurs		1	
Mobiliers	Dépoussiérage humide des meubles, objets meublants et matériels		1	
	Dépoussiérage des dessus d'armoires hautes dégagées			2
	Nettoyage et désinfection des téléphones	1		
	Dépoussiérage des cadres et panneaux d'affichage			4
Sièges	Aspiration des fauteuils et chaises en tissu		1	
	Nettoyage humide ou lustrage pour les autres		1	
Entretien courant	Entretien ascenseur : nettoyage des parois et vitrages	1		
	Vidage poubelles à papier, à cartons, à canettes et à bouteilles	2		
	Vidage poubelles à déchets	5		
	Vidage des réceptacles des cendriers extérieurs en respectant les modalités de recyclage des mégots	3		
	Vidage et nettoyage avec produit désinfectant des réceptacles d'eau des fontaines	2		
	Essuyage humide mains courantes dans les escaliers	1		
	Enlèvement des toiles d'araignée	quand nécessaire		
Cafétéria	Balayage et lavage des sols	5		
	Essuyage humide des mobiliers et appareils ménagers	5		
	Vidage des réfrigérateurs, nettoyage complet, évacuation des déchets	1		
sanitaires	Vidage des poubelles sanitaires et évacuation des déchets	5		
	Nettoyage et désinfection des sols, des appareils sanitaires	5		
	Nettoyage des mobiliers, lustrage de la robinetterie et des glaces	5		
	Mise en place de consommables : savon, papier hygiénique, essuie mains	5		
	Nettoyage des carrelages muraux		1	
Autres	Lavage et essuyage vaisselle	quand nécessaire		

3.2 – Prestations de déneigement-salage-sablage des sites de Lille, de Tourcoing et d'Arras

Le déclenchement de la prestation est à l'initiative du prestataire suite à une veille météo. Faire un retour des prestations pour valider facturation, ou laisser un avis de passage.

Par temps de neige, le titulaire est tenu de balayer la neige après grattage, au besoin sur tout le pourtour des immeubles des sites de Lille, Tourcoing et Arras bordant la voie et sur une largeur minimale d'1m50, ce afin de rendre praticables les trottoirs et accès et cela dès sept heures (7h00) du matin.

En cas de verglas, le titulaire doit répandre sur les surfaces prévues du sel et du sable.

Le titulaire balaie dès que survient le dégel. La fourniture du sel mélangé au sable est à la charge du titulaire.

En vue de l'enlèvement par le service de voirie, la neige sera stockée en cordon sur le trottoir le long de la bordure, tout en laissant un couloir de circulation minimum de 3 mètres. En aucun cas elle ne devra être poussée dans les bouches d'égout, ni dans les caniveaux.

3.3 – Prestations complémentaires listées au BPU

La liste des prestations faisant l'objet de commandes spécifiques est celle du bordereau de prix unitaires joint en annexe 2 à l'acte d'engagement du lot n° 1.

Ces interventions n'entrent pas dans le cadre du prix global et forfaitaire des prestations de base du marché.

ARTICLE 4 – EXÉCUTION DES PRESTATIONS

4.1 – Finalités des prestations

4.1.1 Qualité du nettoyage des locaux

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

■ **Aspect des locaux et équipements** :

Dans le domaine du nettoyage, l'aspect est la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offrent un local et ses équipements. Les prestations de nettoyage doivent impérativement être adaptées aux lieux.

■ **Confort** : le confort des prestations de nettoyage des locaux est apprécié au travers des facteurs suivants :

- les perceptions olfactives, tactiles et auditives ;
- la sécurité.

Perceptions olfactives :

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

Perceptions tactiles :

Les surfaces traitées ne soient pas désagréables au toucher ou au contact.

Perceptions auditives :

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

En matière de sécurité :

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

■ **Propreté** :

La propreté est l'absence ou la présence relative de salissures adhérentes ou non sur une surface ou dans l'air.

■ **Hygiène** :

L'hygiène repose sur l'assainissement périodique aussi bien des surfaces que de l'atmosphère ambiante des locaux ou espaces.

Les prestations de nettoyage doivent s'attacher à :

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

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

4.2 – Exigences relatives à l'exécution des prestations

4.2.1 Exigences relatives aux moyens Humains

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

4.2.1.1 Personnel

Le personnel du titulaire est décrit au Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP).

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

L'organisation proposée par le titulaire dans son mémoire justificatif de l'offre constitue un minimum contractuel, il appartiendra au titulaire d'augmenter, si nécessaire, le nombre, la durée de présence et la qualité des agents pour faire face à ses obligations contractuelles.

Le titulaire doit établir un planning d'intervention qui sera archivé dans le carnet de bord pour le suivi des interventions. Celui-ci sera fourni dans les 15 jours suivant la date d'exécution du marché.

⇒ Un badge d'accès nominatif aux immeubles ainsi que des clés sont remis par l'organisme au personnel du titulaire, responsable du chantier inclus.

Les badges individuels assureront une traçabilité et permettront au titulaire de prendre connaissance de la présence et des horaires du personnel de nettoyage des locaux. En cas de perte des clés, badges, le remplacement s'effectuera aux frais du titulaire, sur présentation de la facture par l'organisme, et les pénalités prévues à l'article 7 du CCAP pourront être appliquées.

Il est interdit de prêter un badge nominatif à un autre agent.

Il va de soi que la reproduction des clés est strictement interdite.

Le port d'un badge avec tour de cou fourni par l'Urssaf comportant la mention « partenaire autorisé » est obligatoire. Toute personne n'arborant pas ce badge se verra refuser l'accès au bâtiment.

4.2.1.2 Formation

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

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

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

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

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

4.2.1.3 Remplacement du Personnel pour le nettoyage des locaux

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

Une absence imprévue d'un agent doit faire l'objet d'un remplacement automatique et immédiat ; le titulaire communique, AVANT l'intervention, le nom du remplaçant au référent de l'organisme par mail ou par téléphone.

4.2.1.4 Vêtements de travail

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

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

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

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

4.2.1.5 Responsable de la discipline

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

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

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

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

Il sera interdit au personnel du titulaire :

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

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

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

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

4.2.2 - Exigences relatives aux moyens matériels

4.2.2.1 Matériels utilisés pour l'exécution des prestations

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

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

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

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

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

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

Les matériels devront être maintenus en parfait état de propreté.

Lorsque l'exécution des prestations nécessite l'usage de matériels, engins et équipements spécifiques, notamment pour ce qui concerne la vitrerie et le déneigement, la maintenance de ces équipements spécifiques relève de l'entière responsabilité du titulaire.

4.2.2.2 Consommables

Dans le cadre de l'exécution de l'ensemble des prestations de nettoyage (prestations du forfait, prestations complémentaires exceptionnelles), le titulaire doit assurer la fourniture constante de l'ensemble des consommables :

- ☐ sacs poubelles transparents ;
- ☐ éponges ;
- ☐ chiffons ;
- ☐ gants ;
- ☐ seaux respectant les codes couleurs.

Le stockage des produits devra être effectué dans les locaux mis à disposition par l'organisme et prévus à cet effet.

4.2.2.3 Produits d'entretien

Le titulaire doit mettre en place les produits appropriés et compatibles avec les activités de l'organisme, pour exécuter les prestations de nettoyage en vue d'atteindre les niveaux de qualité définis dans le présent CCTP.

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

- sont de qualité certifiée non corrosive ;
- sont adaptés à la nature des revêtements à nettoyer et des salissures à éliminer ;
- sont non cancérogènes, et ne présente aucun caractère de nocivité aussi pour les agents d'exécution du titulaire ainsi que pour le personnel et ou les visiteurs de l'organisme ;
- sont biodégradables à au moins 90% ;
- sont conformes aux normes AFNOR en vigueur, ou équivalent ;
- n'endommagent pas les menuiseries ;
- sont conformes à un écolabel ou équivalent.

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

Le titulaire a fourni, dans son offre, la liste des produits, avec les fiches techniques et les fiches de sécurité que celui-ci compte utiliser pour réaliser les prestations. Si des changements de produits interviennent au cours du marché, le titulaire demande préalablement validation écrite au référent de l'organisme et fournit immédiatement les fiches techniques correspondantes.

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

Les candidats transmettront avec leur offre la liste des produits qui seront utilisés pour l'exécution des prestations.

Elle devra être accompagnée :

- ✓ d'une notice détaillée précisant notamment la provenance, l'origine, la composition et le P.H. des produits ;
- ✓ d'un document certifiant la conformité des produits à la réglementation en vigueur.

L'Urssaf se réserve le droit d'interdire les produits dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations, ou de compromettre la sécurité des usagers. Tout produit rebuté devra être retiré et remplacé par le titulaire, à ses frais. Tout dommage causé aux installations et équipements sera mis à la charge du titulaire.

Le stockage des produits devra être effectué dans les locaux prévus à cet effet.

4.3 – Sécurité et protection des personnes et des biens

4.3.1 Sécurité des personnes

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4.3.2 Sécurité des biens

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

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

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

Le personnel du titulaire devra veiller avant son départ à la fermeture des fenêtres et à l'extinction des lumières. A défaut, les pénalités prévues à l'article 7 du CCAP pourront être appliquées.

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

- de prévenir le référent dans les plus brefs délais selon une procédure établie avec lui ;

- de déclencher toutes les actions nécessaires de sauvegarde ;
- de déclarer tout personnel ayant subi un accident de travail.

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

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

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

ARTICLE 5 – MODIFICATION DU VOLUME ET/OU DE LA NATURE DES SURFACES À NETTOYER

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

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

ARTICLE 6 – MÉTHODOLOGIE DE CONTRÔLE DES PRESTATIONS

6.1 – Objectifs des contrôles

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

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

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

6.2 – Fréquence et type des contrôles du nettoyage des locaux

□ Contrôles programmés

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

Le titulaire connaît à l'avance la date et l'heure du contrôle qui sont fixées par le représentant de l'organisme.

Le contrôle programmé sera mensuel ; à tout moment de l'exécution du marché, la fréquence de ces contrôles pourra être modifiée par le référent.

En cas de dégradation de la prestation, il sera opéré un contrôle bimensuel, jusqu'à retour au niveau de qualité requis.

□ Contrôles inopinés

À tout moment, l'organisme se réserve le droit de déclencher un contrôle inopiné.

La date et l'heure du contrôle sont choisies par le représentant de l'organisme. Le titulaire sera prévenu 1 heure avant le contrôle.

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

□ Moment des contrôles

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

6.3 – Mise en œuvre des contrôles

6.3.1 Méthodologie de contrôle

L'organisme met en place, en relation avec le titulaire, une méthode de contrôle. Il s'agit d'un contrôle contradictoire auquel les deux parties devront assister. Seront donc obligatoirement présents :

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

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

Le titulaire devra proposer un modèle de fiche de contrôle dans son offre, qui devra recevoir l'agrément de l'organisme.

La durée des contrôles est située entre une demi-heure et trois quarts d'heure, quelle que soit la taille du site.

Un compte rendu doit être fourni dans les sept jours ouvrés après contrôle.

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

6.3.2 Appréciation et tolérance

A la suite d'un premier contrôle positif dans le nettoyage du bureau du directeur, le réfectoire, les sanitaires et toilettes, le référent émet un avertissement au responsable de l'exécution du marché pour le compte du titulaire.

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

6.3.3 Prestation de correction

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

ARTICLE 7 – SIGNALISATION DES TRAVAUX

Chaque fois que cela sera nécessaire, le titulaire devra, à ses frais et après approbation par le responsable de site de l'URSSAF, placer les barrages ou déviations et prendre toutes les dispositions pour assurer la signalisation et prévenir les divers usagers et le personnel de l'organisme de la présence de zones interdites.

En cas de carence du titulaire ou en cas de danger, l'organisme se réserve le droit de prendre toute mesure utile aux frais du titulaire et sans mise en demeure préalable, sans que cette action puisse dégager la responsabilité du titulaire en cas d'accident.

ARTICLE 8 – NATURE ET FRÉQUENCE DES PRESTATIONS

Méthode de nettoyage :

Nettoyage par aspiration, essuyage humide, balayage humide, détachage par essuyage humide.

Nettoyage des cloisons verticales : les murs, surfaces et les portes sans oublier les parties vitrées pouvant équiper certaines cloisons ou portes sont nettoyés par techniques d'essuyage humide. Le nettoyage s'effectue de haut en bas.

Nettoyage des mobiliers et des équipements : le nettoyage est réalisé par essuyage humide à l'aide d'un tissu imprégné d'une solution de nettoyage. On nettoie d'abord les surfaces horizontales (toutes les parties accessibles) sans oublier les parties sous-jacentes (dessous de mobilier). Les points de contact avec les mains font l'objet d'une attention particulière.

Nettoyage des sols : Les sols ne nécessitant pas d'aspiration (sols durs ou souples hors moquette) peuvent être balayés et nettoyés par le biais d'un balayage humide complété d'un lavage si nécessaire. Le tissu de nettoyage servant à cette opération doit être humide et non mouillé. Les angles sols / murs sont également nettoyés manuellement.

Cette étape doit garantir que le sol soit débarrassé des aspérités, fibres, et/ou poussières visuellement perceptibles pouvant créer une sensation de saleté. A défaut, le référent pourra exiger de réintégrer l'étape d'aspiration dans le mode opératoire du nettoyage de ces sols.

Fréquence :

Les prestations devront se dérouler selon le tableau des fréquences établi précédemment et dans la plage horaire indiquée. Les prestations complémentaires feront l'objet d'une planification spécifique à la demande.

Produits de nettoyage :

↳ L'eau DI (dégorgée) ou ultra pure est le principal agent de nettoyage. Son pouvoir nettoyant est augmenté par l'adjonction de solvants.

↳ Le solvant organique type isopropanol est le solvant le plus utilisé en microélectronique. Son utilisation est recommandée.

↳ Les détergents : ce sont des tensioactifs, de préférence non ioniques, qui facilitent le décollement des salissures. Ils doivent être choisis selon leur nature et leur pH.

Il est impératif de ne jamais :

- ↳ laver le sol à grande eau
- ↳ laisser le revêtement humide
- ↳ utiliser des produits à base d'essence
- ↳ utiliser une mono brosse

Le prestataire sera tenu d'adapter son matériel aux caractéristiques de l'alimentation électrique qui lui sera fournie. Les rallonges, prolongateurs sont à fournir par le prestataire. Le branchement simultané de plusieurs appareils électriques sur la même prise, même par l'intermédiaire d'une fiche multiprise sera interdit.

Evacuation des déchets

Vidage des corbeilles : plusieurs types de corbeilles (=points de collecte) sont mis à la disposition des agents (papier, cartons, canettes, bouteilles et tous déchets). Un à deux lots de 5 poubelles sont installés sur chaque niveau, il n'y a plus de poubelles individuelles dans les bureaux. Pour permettre ce tri, le prestataire doit prévoir des sacs poubelles transparents de 110 L, les containers prévus à cet effet sont déjà sur les sites.

Fréquence :

- Corbeilles tous déchets : tous les jours
- Autres corbeilles : 2 fois par semaine