



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

Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) Lot n°2

URSSAF Nord Pas-de-Calais :

- **nettoyage des vitreries internes et externes des sites de Lille, Tourcoing, Douai, Valenciennes et Arras**

Numéro de procédure : 2026-AOO-01

Document applicable au lot n°2

- *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 2, du nettoyage des vitreries internes et externes des sites de Lille, Tourcoing, Douai, Valenciennes et Arras.

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 Allende
Nombre de niveaux à prendre en charge :	9 niveaux sas R-1 R-3 R-5 local poubelles R-1	3 niveaux	RdC & niveau R+3	5 niveaux	5 niveaux + 1 sous-sol
Référent	Franck EL HASSAN - tél. 03 27 22 32 60 mail : franck.elhassan@urssaf.fr Thierry WILLOT – tél 06.80.58.01.93 Mail : thierry.willot@urssaf.fr				

1.4 – Estimation des surfaces

L'estimation des surfaces vitrées à nettoyer devra être effectuée par le soumissionnaire au moment de la visite obligatoire du site, dans les délais indiqués dans le règlement de la consultation.

ARTICLE 2 – PRESTATIONS CONTENUES DANS LE FORFAIT DE NETTOYAGE DE LA VITRERIE

Sont contenues dans ce forfait : l'ensemble de la vitrerie extérieure et intérieure.

Le titulaire devra être équipé du Personnel et des Matériels permettant la mise en œuvre des prestations, et cela en toute sécurité, notamment pour ce qui concerne :

Le Nettoyage des faces extérieures des vitrages FIXES :

Il devra être réalisé exclusivement depuis l'extérieur pour des raisons de sécurité.

Le titulaire prendra toutes les dispositions en matériels et en personnels pour ces prestations spécifiques, qui devront répondre aux réglementations en vigueur.

Nettoyage des faces extérieures des vitrages OUVRANTS :

Il devra être réalisé exclusivement depuis l'intérieur.

Le candidat aura en charge les prestations suivantes :

- nettoyage des surfaces vitrées intérieures et extérieures ainsi que les entourages (alu, bois, pvc...) ;
- grattage et raclage des souillures adhérentes ;
- lavage et essuyage des tablettes intérieures ;

Le candidat, dans le cadre de l'exécution des prestations, sera vigilant quant à :

- l'état des finitions des « coins » en bordure des châssis notamment si la prestation est effectuée à la perche ;
- l'essuyage humide des bois et châssis de fenêtre ou baies, les tâches et coulures occasionnées par l'opération sur les façades ;
- les moyens nécessaires au respect des règles d'efficacité et de sécurité.

Les produits d'entretien sont à la charge du candidat. Celui-ci doit employer des produits adaptés à la vitrerie et aux menuiseries de chaque site.

Lorsqu'il n'exista pas sur le site, de moyen de levage ou d'accès aux surfaces à entretenir, il appartient au candidat de les fournir et de les mettre en œuvre. Les coûts correspondants sont inclus dans le forfait de rémunération.

Le candidat indiquera dans son offre, les moyens d'accès qu'il compte utiliser pour l'exécution des prestations et fournira tout document attestant de leur conformité au regard des normes et règlements en vigueur.

Particularité pour le site de Tourcoing : le nettoyage des faces extérieures devra s'effectuer exclusivement par des cordistes.

Les prestations devront se dérouler :

- environ une fois par an, POUR LE NETTOYAGE DES VITRERIES ;
- elles pourront débuter à 7 h 30 et se terminer à 18 h 45 au plus tard.

ARTICLE 3 – QUALITÉ DE NETTOYAGE DE LA VITRERIE

□ **Aspect de la vitrerie :**

L'aspect est la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offre une vitrerie. Les prestations doivent aboutir à l'élimination de toutes traces sur les surfaces vitrées, et garantir une transparence optimale.

Les châssis, rebords, appuis de fenêtre, ne devront pas présenter de traces de coulures.

Les sols seront nettoyés en cas de coulures de façon appropriée suivant leur nature (moquette, parquets, carrelages, revêtement PVC, ...).

Après nettoyage, les vitreries ne devront porter aucune trace de rayure.

ARTICLE 4 – EXIGENCES RELATIVES À L'EXÉCUTION DES PRESTATIONS

4.1 – 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.

4.1.1 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.

4.1.2 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.

4.1.3 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.

4.1.4 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.

4.1.5 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 – Exigences relatives aux moyens matériels

4.2.1 – 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 – 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% : renseigner l'annexe 1 à l'acte d'engagement ;
- 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.

- ✓ 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 des personnes et des biens

4.3.1 – Sécurité des personnes

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

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

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

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

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.

Les travaux en hauteur devront s'effectuer d'après les règles de sécurité imposées dans ce domaine par la législation. Le prestataire est dans l'obligation de respecter la règle de 3 mètres pour les travaux extérieurs en hauteur (**Décret n°65-48 du 8 janvier 1965, n°92-158 du 20 février 1992, n°2004-924 du 1^{er} septembre 2004 ainsi que la circulaire DRT 2008-08 du 27 juin 2005 relatifs au travail en hauteur**).

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 17 du CCAP pourront être appliquées.

4.3.3 – Procédure en cas de sinistre

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

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

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 – MODIFICATIONS 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 – METHODOLOGIE DE CONTRÔLE DES PRESTATIONS

6.1 – Objectif des contrôles

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

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

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

6.2 – Fréquence et type des contrôles 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 peut être mensuel, trimestriel ou semestriel, à la libre appréciation du référent ; à tout moment de l'exécution du marché, la fréquence de ces contrôles pourra être modifiée par le référent.

□ Contrôles inopinés

A 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.

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 – Prestations 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.