

APPEL D'OFFRES OUVERT

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

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES CCTP

AOO 03/2026
FOURNITURES COURANTES ET SERVICES

**PRESTATIONS DE NETTOYAGE ET D'ENTRETIEN DU
SIEGE SOCIAL DE L'URSSAF PACA – SITE DE VITON**

Urssaf PACA

20, avenue Viton
13299 MARSEILLE Cedex 20

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

SOMMAIRE

ARTICLE 1 – OBJET DU MARCHE.....	4
ARTICLE 2 – ETENDUE GENERALE DES PRESTATIONS	5
ARTICLE 3 – DESCRIPTION DES PRESTATIONS	7
3.1 Prestations récurrentes prévues dans le forfait.....	7
3.1.1.1 DISPOSITIONS GENERALES	8
3.1.1.2 CIRCULATIONS ET PALIERS MOQUETTE – SOLUTION DE BASE	8
3.1.1.3 CIRCULATIONS ET PALIERS MOQUETTE – VARIANTE IMPOSEE.....	9
3.1.1.4 SOLS CARRELES.....	10
3.1.1.5 SOLS PVC ET AUTRES.....	10
3.1.2.1 BUREAUX ET MOBILIERS DE TRAVAIL	10
3.1.2.2 ELEMENTS D'EQUIPEMENT ET SURFACES TECHNIQUES ACCESSIBLES	10
3.2 Prestations exceptionnelles réalisées par bons de commande.....	13
ARTICLE 4 – MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS	13
4.1 Description du site et modalités d'intervention	13
4.2 – Obligation de résultat et qualité des prestations	14
4.3 – CRITERES DE QUALITE DES PRESTATIONS DE NETTOYAGE	15
4.4 – Exigences relatives à l'exécution des prestations.....	17
4.4.1.1. – PERSONNEL	17
4.4.1.2 STRUCTURE ORGANISATIONNELLE.....	18
4.4.1.3 – FORMATION.....	19
4.4.1.4 – REMPLACEMENT DU PERSONNEL	19
4.4.1.5 – VETEMENTS DE TRAVAIL	20
4.4.1.6 – RESPONSABLE ET DISCIPLINE SUR SITE	20
4.4.2.1 - CONSOMMABLES.....	21
4.4.2.2 – PRODUITS D'ENTRETIEN	21
4.4.2.3 – MATERIELS UTILISES POUR L'EXECUTION DES PRESTATIONS	22
4.5 – Sécurité et protection des personnes et des biens	24
ARTICLE 5 - MODIFICATION DU VOLUME ET/OU DE LA NATURE DES SURFACES A NETTOYER	25
ARTICLE 6 - METHODOLOGIE DE CONTROLE DES PRESTATIONS	25
6.1 – Objectif des contrôles	25
6.2 – Fréquence et type des contrôles	25
6.3 – Mise en œuvre des contrôles	26

SYNTHESE DU CONTRAT	
	Marché public de fournitures et services <u>Objet</u> : prestations de nettoyage et d'entretien du siège social de l'Urssaf PACA – site de Viton
	<u>Pouvoir adjudicateur</u> : Urssaf PACA 20 Avenue Viton 13009 Marseille
	Appel d'offres ouvert conformément aux dispositions des articles L2124-2, R2124-2 1° et R2161-2 à 5 du code de la commande publique
	<u>Lieu d'exécution</u> : 20 Avenue Viton 13009 Marseille
	Le marché n'est pas alloti car il ne permet pas l'identification de prestations distinctes conformément à l'article R2113-11 du code de la commande publique
	Le marchés est conclu à prix mixtes.
	Le marché est conclu à prix fermes et définitifs
	Tranches : Non Options : Oui (Prestations similaires) Variante : Oui (exigée par l'acheteur)

ARTICLE 1 – OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet la réalisation de **prestations récurrentes et ponctuelles de nettoyage des locaux, entretien des surfaces vitrées, maintien en état de propreté des abords immédiats et fourniture des consommables d'hygiène pour le siège de l'Urssaf PACA situé au 20 Avenue Viton 13009 Marseille.**

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

Présentation du site d'exécution :

Dans le cadre de l'opération de reconstruction de son siège social, l'Urssaf PACA réalise actuellement deux nouveaux bâtiments, **à ce jour en cours de construction.**

Ces bâtiments accueilleront des espaces de bureaux, un espace d'accueil des usagers, des salles de réunion, des espaces communs (convivialité, restauration), ainsi que des locaux logistiques (stockage, archives) et techniques (notamment salles serveurs).

Le présent marché a pour objet la réalisation de prestations de nettoyage destinées à assurer le maintien en état de propreté, d'hygiène et de salubrité de l'ensemble des locaux.

Les prestations concernent l'ensemble des surfaces et équipements présents dans les différents espaces, avec une attention particulière portée :

- aux zones d'accueil du public, soumises à une fréquentation régulière ;
- aux espaces de travail, nécessitant des interventions adaptées aux conditions d'occupation ;
- aux locaux spécifiques (sanitaires, zones techniques, espaces de restauration), impliquant des exigences renforcées en matière d'hygiène.

Les prestations devront être organisées de manière à garantir la continuité d'exploitation des locaux et à limiter toute gêne pour les occupants. À ce titre, le titulaire devra adapter ses modalités d'intervention, notamment en termes d'horaires, de fréquence et de discrétion.

L'annexe n°1 au présent CCTP constitue une fiche descriptive du site et comprend notamment :

- le détail des surfaces ;
- le récapitulatif des surfaces ;
- le recensement des distributeurs ;
- les fréquences minimales d'intervention ;
- les surfaces vitrées ;
- la synthèse des revêtements.

Cette annexe a pour objet de permettre aux candidats d'apprécier le périmètre des prestations et d'établir leur offre.

Les surfaces et fréquences minimales mentionnées dans cette annexe constituent des données contractuelles servant de base à l'exécution des prestations.

Les fréquences définies constituent des seuils minimaux d'intervention. Le titulaire demeure tenu à une obligation de résultat et doit adapter, si nécessaire, les moyens humains, matériels et organisationnels afin d'assurer en permanence le niveau de propreté exigé par le marché.

Les prestations doivent aboutir à une qualité satisfaisante au regard des critères suivants : aspect, confort, hygiène.

À ce titre, le titulaire devra adapter en permanence les moyens humains et techniques mis en œuvre, en fonction des caractéristiques des locaux et de leur niveau d'occupation, afin d'atteindre le niveau de propreté requis.

Cette obligation de résultat s'applique à l'ensemble des surfaces relevant du périmètre du marché.

Le présent marché fixe notamment les objectifs suivants :

- le respect de l'obligation de résultat, des spécifications techniques et de l'ensemble des conditions d'exécution ;
- la mise en œuvre de pratiques respectueuses des objectifs de développement durable, notamment par le choix des produits et des modalités d'exécution ;
- la prise en compte des obligations d'insertion professionnelle des publics éligibles, telles que définies à l'article 16 du CCAP.

Dans le cadre du projet immobilier visant notamment l'obtention de la certification « HQE Bâtiment Durable » niveau EXCELLENT et du label E+C- niveau E3C2, une attention particulière est attendue quant à l'impact environnemental des prestations. Le titulaire devra privilégier l'utilisation de produits écoresponsables, limiter les consommations de ressources et mettre en œuvre des pratiques respectueuses de l'environnement.

Le titulaire s'engage à accompagner activement l'Urssaf PACA dans l'atteinte de ces objectifs pendant toute la durée du marché.

Contraintes calendaires :

À titre indicatif :

- Réception des bâtiments envisagée au 31 octobre 2026 ;
- Démarrage des prestations prévisionnellement courant novembre 2026, à compter de la mise à disposition effective des locaux.

Aucune prestation ne pourra débuter avant cette mise à disposition, qui sera confirmée par le pouvoir adjudicateur.

Adresse d'exécution :

20 Avenue Viton
13009 Marseille

ARTICLE 2 – ETENDUE GENERALE DES PRESTATIONS

Le présent marché couvre l'ensemble des prestations pour l'Urssaf PACA Site de Viton listées ci-dessous :

Les prestations se décomposent comme suit :

- **Prestations récurrentes**, exécutées de manière régulière selon des fréquences minimales définies à l'annexe n°1 du CCTP et rémunérées sur la base d'un prix global et forfaitaire figurant à l'acte d'engagement, lequel est détaillé dans la Décomposition du Prix Global et Forfaitaire (DPGF).

Elles comprennent notamment :

❖ **Le nettoyage courant et l'entretien des locaux selon les typologies d'espaces suivantes :**

- Accueil, zones attenantes et assimilés
- Bureaux et assimilés (open-spaces, bureaux individuels, salles de réunion, espaces d'échange)
- Circulations et paliers (**éligible à la variante imposée**)
- Escaliers intérieurs
- Espace repas/ restauration
- Sanitaires, vestiaires et douches
- Locaux techniques / espaces supports
- Terrasses extérieures / parkings / abords extérieurs
- Vitreries accessibles de l'intérieur (cloisons vitrées intérieures, nettoyage des vitreries double face)

❖ **La fourniture, la livraison et le réapprovisionnement des consommables d'hygiène**

Ces prestations ont pour objectif d'assurer en permanence un niveau de propreté, d'hygiène et de confort conforme aux exigences du marché.

- **Prestations ponctuelles**, réalisées par bons de commande émis par le pouvoir adjudicateur en fonction des besoins spécifiques du site, et rémunérées sur la base des prix unitaires figurant au bordereau des prix unitaires annexé à l'acte d'engagement.

Elles peuvent notamment concerner :

- des opérations de nettoyage approfondi ou de remise en état ;
- des interventions exceptionnelles sur les surfaces vitrées en accès difficile (murs rideaux) ;
- le nettoyage intérieur des véhicules de service

Le titulaire devra adapter en permanence les moyens humains, matériels et organisationnels afin de garantir la qualité des prestations, en tenant compte de la nature des locaux, de leur niveau d'occupation et des contraintes d'exploitation du site.

Objectifs du marché

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

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

La qualité écologique se traduit par :

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

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

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

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

ARTICLE 3 – DESCRIPTION DES PRESTATIONS

3.1 Prestations récurrentes prévues dans le forfait

Les prestations à réaliser sont définies par typologie d'espaces dans l'annexe n°1 au présent CCTP.

Pour chaque typologie, l'annexe précise notamment :

- les surfaces concernées ;
- les revêtements présents ;
- les prestations attendues ;
- les fréquences minimales d'intervention ;
- les éventuelles contraintes particulières d'exploitation.

Les prestations décrites dans l'annexe n°1 ne présentent pas un caractère limitatif. Toutefois les besoins pourront être adaptés sans remettre en cause le montant global forfaitaire du coût des prestations.

Le titulaire est réputé avoir pris connaissance de l'ensemble des caractéristiques des locaux et doit mettre en œuvre toutes les opérations nécessaires au maintien permanent de leur état de propreté, d'hygiène et de présentation conformément à son obligation de résultat.

Toute prestation nécessaire à l'atteinte du résultat attendu, même non expressément mentionnée dans l'annexe n°1, est réputée comprise dans le prix forfaitaire du marché dès lors qu'elle relève normalement des règles de l'art de la profession.

Le titulaire sera tenu de :

L'entretien complet du bâtiment pour lequel il devra assurer l'ensemble des tâches nécessaires au maintien de l'hygiène et de la propreté des locaux.

Le nettoyage de la vitrerie dont les surfaces sont accessibles de l'intérieur des bâtiments, ce qui permet de nettoyer les deux faces d'une vitre par l'intérieur des locaux.

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

La fourniture de consommables d'hygiène pour équiper les sanitaires de l'ensemble des locaux. Les distributeurs sanitaires étant déjà mis en place sur le site, le titulaire n'aura pas en charge la mise à disposition et l'entretien de ces distributeurs. Les consommables devront donc s'adapter aux distributeurs standards mis en place sur site.

Dans son offre, le titulaire accepte une modification de plus ou moins 5% des surfaces à nettoyer des bâtiments sans que cela n'entraîne une variation du prix des prestations.

Le prestataire est responsable du choix des moyens, méthodes d'intervention, matériels, équipements et produits utilisés pour l'exécution des prestations, lesquels doivent être adaptés à la nature des locaux, des revêtements, des équipements et des mobiliers concernés.

Il lui appartient de s'assurer préalablement de leur compatibilité avec les supports traités et de mettre en œuvre toutes les précautions nécessaires afin d'éviter toute dégradation, détérioration ou altération des biens, équipements, revêtements, mobiliers et installations présents dans les locaux.

Le titulaire demeure seul responsable des dommages causés aux locaux, aux équipements, aux mobiliers ou à tout autre bien du pouvoir adjudicateur ou des occupants, résultant d'une mauvaise exécution des prestations, de l'utilisation de produits ou matériels inadaptés, d'une erreur de manipulation ou du non-respect des règles de l'art.

Toute dégradation imputable au titulaire devra faire l'objet, à ses frais exclusifs, d'une remise en état, d'une réparation ou d'un remplacement à l'identique, sans préjudice de l'application des autres dispositions contractuelles du marché relatives à la responsabilité du titulaire.

3.1.1 Nettoyage des sols

Le prestataire assure le nettoyage et l'entretien de l'ensemble des sols, surfaces horizontales, équipements, mobiliers et installations sanitaires des locaux, comprenant notamment les revêtements de type **moquette, carrelage et PVC**, ainsi que l'ensemble du mobilier et des équipements fixes ou semi-fixes présents dans les espaces.

Les prestations doivent garantir un niveau constant de propreté, d'hygiène et de sécurité compatible avec l'usage professionnel des locaux.

Le prestataire met en œuvre des produits et méthodes :

- adaptés à la nature des supports (sols, mobiliers, équipements, sanitaires) ;
- conformes aux règles de l'art et aux prescriptions des fabricants ;
- n'altérant ni les matériaux, ni les revêtements, ni les traitements de surface ;
- ne laissant aucun résidu, film collant ou substance glissante.

Les produits utilisés doivent être compatibles avec un usage en milieu occupé et ne pas présenter de risque pour les usagers.

Le prestataire est responsable du choix des moyens permettant d'assurer un résultat constant de propreté et d'hygiène.

3.1.1.1 Dispositions générales

Les sols font l'objet d'un entretien régulier visant à éliminer poussières, déchets, traces et salissures, tout en préservant l'intégrité des revêtements.

3.1.1.2 Circulations et paliers moquette – solution de base

Les prestations d'aspiration des circulations et paliers revêtus de moquette (Zone C – 1 583,1 m²) sont réalisées par des agents en mode entièrement manuel, selon les modalités suivantes :

- aspiration méthodique et systématique de l'ensemble des surfaces moquettées, au moyen d'un matériel professionnel adapté aux revêtements textiles (puissance d'aspiration, embouts spécifiques moquette) ;
- traitement renforcé des zones de fort passage (abords d'ascenseurs, entrées de niveaux, paliers principaux) à une fréquence au moins égale à celle prévue à l'Annexe 1 ;
- détachage ponctuel des salissures visibles à chaque intervention, avec produits adaptés au type de moquette et écolabellisés

- passage systématique aux abords de tous les obstacles fixes (plinthes, pieds de cloisons, mobilier de circulation) sans zone laissée non traitée.

Le titulaire s'assure à chaque passage que la totalité des surfaces de la Zone C est effectivement couverte. Toute surface non traitée lors d'un passage programmé est rattrapée lors du passage suivant sans attendre la prochaine intervention planifiée, et sans incidence financière pour le pouvoir adjudicateur.

3.1.1.3 Circulations et paliers moquette – variante imposée

Objet et périmètre

Les candidats sont tenus de remettre, en complément de leur offre de base conforme, une variante imposée portant exclusivement sur le remplacement de tout ou partie des prestations d'aspiration manuelle définies à l'article 3.1.1.2 ci-dessus par une solution d'aspiration autonome robotisée, sur les surfaces de la Zone C (circulations et paliers moquetés – 1 583,1 m²).

Cette variante est strictement limitée à ce poste de prestations. L'ensemble des autres prestations, fréquences d'intervention, niveaux de service, obligations de résultat, modalités de contrôle et prescriptions d'exécution définies au présent CCTP demeurent inchangés et s'appliquent sans adaptation à la solution variante.

Obligation de résultat – primauté sur le moyen d'exécution

Le recours à une solution robotisée constitue un moyen d'exécution. Il ne modifie en aucune manière l'obligation de résultat définie au présent CCTP quant au niveau de propreté attendu sur la Zone C. Le titulaire demeure seul responsable de la qualité des prestations réalisées et de l'atteinte du niveau de propreté exigé, indépendamment de la technologie mise en œuvre. L'utilisation d'équipements robotisés ne peut en aucun cas justifier une réduction du niveau de qualité attendu, ni une diminution des moyens nécessaires à l'atteinte des résultats contractuels, ni une modification des fréquences minimales d'intervention définies à l'Annexe n°1.

Garanties minimales

Le titulaire garantit en permanence :

- la **couverture effective et vérifiable de l'ensemble des surfaces** de la Zone C à chaque cycle d'intervention programmé, y compris les abords des obstacles fixes (plinthes, pieds de cloisons, seuils de portes, mobilier de circulation) ;
- la **continuité du service** en cas de panne, d'indisponibilité, de recharge ou de dysfonctionnement des équipements robotisés : le titulaire met immédiatement en œuvre les moyens humains et matériels de substitution nécessaires pour assurer le niveau de propreté contractuel, sans délai supplémentaire et sans incidence financière pour le pouvoir adjudicateur ;
- la **compatibilité des équipements** avec les caractéristiques des locaux, la nature et la hauteur des revêtements textiles concernés, et les contraintes d'exploitation du site (horaires de présence des usagers, flux de circulation, mobilier) ;
- la **sécurité des usagers et des biens** : les équipements sont dotés de dispositifs de détection d'obstacles et de sécurisation des déplacements conformes à la réglementation en vigueur ; leur utilisation ne génère aucune gêne pour l'exploitation normale du site ;
- le **respect de la réglementation applicable** en matière de protection des données à caractère personnel lorsque les équipements embarquent des systèmes de cartographie ou de captation d'images.

Intervention complémentaire humaine

Quelle que soit la couverture assurée par les équipements robotisés, le titulaire maintient les interventions humaines nécessaires au traitement des zones non accessibles aux robots, au détachage ponctuel des salissures visibles et au traitement renforcé des zones de fort passage. Ces interventions complémentaires sont incluses dans le forfait de la variante et ne donnent lieu à aucune rémunération supplémentaire.

Insuffisance de résultat

En cas d'insuffisance de résultat constatée par le pouvoir adjudicateur — quelle qu'en soit la cause : panne, dysfonctionnement, couverture incomplète, incompatibilité technique ou toute autre cause — le titulaire met immédiatement en œuvre les moyens humains et matériels complémentaires nécessaires pour rétablir le niveau de propreté contractuel, sans mise en demeure préalable et sans incidence financière pour le pouvoir adjudicateur. Cette obligation s'applique sans préjudice des pénalités prévues au CCAP.

3.1.1.4 sols carrelés

- aspiration ou balayage humide préalable ;
- lavage avec produits dégraissants adaptés ;
- absence de résidus et joints maintenus propres

3.1.1.5 Sols PVC et autres

- aspiration ou balayage humide ;
- lavage avec produits neutres spécifiques ;
- interdiction de produits abrasifs, solvants ou agressifs ;
- préservation du film de protection.

3.1.2 Nettoyage des surfaces, mobiliers et éléments d'équipement

Le prestataire assure le nettoyage régulier de l'ensemble des surfaces et équipements accessibles, notamment :

3.1.2.1 Bureaux et mobiliers de travail

- dépoussiérage et essuyage humide des bureaux, tables, plans de travail et surfaces horizontales accessibles ;
- nettoyage des meubles ouverts (étagères accessibles, caissons extérieurs, tables de réunion) ;
- nettoyage des sièges et fauteuils accessibles (hors textiles nécessitant traitement spécifique) ;
- nettoyage des écrans et matériels sensibles uniquement sur surfaces extérieures et compatibles.
- Aucun document, objet personnel ou matériel informatique ne doit être déplacé.

3.1.2.2 Eléments d'équipement et surfaces techniques accessibles

- interrupteurs, poignées, boutons poussoirs, boîtiers accessibles ;
- surfaces verticales accessibles présentant des traces ou salissures visibles ;
- équipements collectifs accessibles sans démontage (hors maintenance technique).

3.1.3 Sanitaires

Les sanitaires font l'objet d'un nettoyage et d'une désinfection renforcés incluant :

- nettoyage et désinfection des WC, urinoirs, lavabos et équipements sanitaires ;
- nettoyage des robinetteries, poignées, boutons et points de contact ;
- nettoyage et désinfection des sols avec produits adaptés ;
- vidage et nettoyage des corbeilles ;
- réapprovisionnement des consommables (papier, savon, essuie-mains, etc.) ;
- détartrage régulier des appareils sanitaires.

Le prestataire doit garantir un niveau d'hygiène constant, sans odeurs ni salissures visibles.

3.1.4 Nettoyage des vitreries accessibles (hors murs rideaux)

Le prestataire assure le nettoyage de l'ensemble des surfaces vitrées accessibles situées à l'intérieur et à l'extérieur des bâtiments, à l'exception des murs rideaux et façades vitrées en hauteur nécessitant des moyens spécifiques de type nacelle, cordiste ou échafaudage spécialisé, relevant des prestations exceptionnelles faisant l'objet de bons de commande en fonction du besoin et réglées par un prix unitaire.

Sont notamment concernés :

- les portes vitrées et ensembles vitrés accessibles ;
- les cloisons vitrées intérieures ;
- les impostes, allèges vitrées et surfaces vitrées de faible hauteur ;
- les vitrines intérieures et parois de séparation ;
- les surfaces vitrées accessibles sans dispositif de travail en hauteur spécialisé.

Le prestataire assure :

- le nettoyage des surfaces vitrées sur les deux faces lorsque celles-ci sont accessibles ;
- l'élimination des traces, salissures, projections, poussières et empreintes ;
- l'utilisation de produits adaptés ne laissant ni trace ni voile résiduel ;
- le nettoyage des encadrements et joints accessibles ;
- une finition garantissant une transparence homogène et une absence de traces visibles en lumière naturelle ou artificielle.

Le prestataire est responsable de la mise en œuvre des moyens adaptés à l'accessibilité des surfaces, dans le respect des règles de sécurité du travail en hauteur. Toute intervention nécessitant un moyen spécifique doit être préalablement validée par le pouvoir adjudicateur.

3.1.5 Fourniture et réassort des consommables d'hygiène

Le prestataire assure la fourniture, la mise en place initiale et le réapprovisionnement régulier de l'ensemble des consommables d'hygiène des sanitaires et espaces assimilés, notamment :

- papier hygiénique ;
- essuie-mains papier ou système équivalent ;
- savon liquide ou mousse pour distributeurs ;

Les consommables fournis doivent être compatibles avec les distributeurs existants et garantir un niveau de qualité adapté à un usage intensif en environnement tertiaire recevant du public.

En outre, le titulaire fournit de l'essuie-tout papier et du produit bactéricide alimentaire, pour l'espace restauration, qu'il laisse à la disposition du personnel du site de Viton.

La société aura à charge de déterminer les besoins de consommables en fonction du nombre d'utilisateurs par distributeurs installés (cf. annexe n°1).

Le nombre total d'utilisateurs est de 500 personnes décomposées comme suit : 355 utilisateurs de sexe féminin, 145 utilisateurs de sexe masculin.

Le nombre de personnes peut être amené à évoluer.

Le prestataire assure un **réapprovisionnement quotidien systématique**, incluant :

- la vérification de tous les distributeurs lors de chaque passage prévu au marché ;
- le remplissage complet des dispositifs vides ou partiellement vides ;
- le remplacement immédiat des consommables défectueux ou indisponibles ;
- le maintien permanent d'un niveau de stock opérationnel suffisant dans les équipements.

Le prestataire est tenu de garantir une continuité de service sans rupture de consommables. À ce titre, aucune situation de rupture visible (distributeur vide ou partiellement inutilisable) ne peut être tolérée en exploitation normale.

Le coût des consommables est réputé inclus dans le prix global et forfaitaire.

3.1.6 Gestion et évacuation des déchets

Le titulaire assure quotidiennement la collecte et l'évacuation des déchets produits dans les locaux concernés par les prestations.

À ce titre, il procède au vidage des corbeilles, poubelles et autres réceptacles de collecte des déchets, puis au regroupement des déchets dans les conteneurs ou espaces de stockage prévus à cet effet.

Le présent marché ne comprend ni la collecte externe, ni le transport, ni le traitement ou la valorisation des déchets vers les filières d'élimination ou de recyclage. Ces prestations sont assurées par des prestataires spécialisés mandatés par l'Urssaf PACA ou par les services compétents.

La mission du titulaire se limite à la collecte des déchets à l'intérieur des locaux, au vidage des corbeilles et réceptacles, au respect des consignes de tri en vigueur, ainsi qu'au transfert des déchets vers les conteneurs, locaux déchets ou points de regroupement désignés par l'Urssaf PACA.

Les déchets devront être déposés dans les conteneurs appropriés en fonction des filières de tri mises en place sur le site. Le titulaire veillera au maintien de la propreté des locaux de stockage et des zones de regroupement utilisées dans le cadre de ses prestations.

La fourniture et le remplacement des sacs poubelles nécessaires à l'exécution des prestations sont à la charge du titulaire. Les sacs utilisés doivent être adaptés aux contenants concernés et à la nature des déchets collectés.

Le vidage, l'entretien et le traitement des conteneurs destinés à l'hygiène féminine ne relèvent pas du présent marché et ne sont donc pas à la charge du titulaire.

S'agissant des cendriers, le titulaire assure la collecte des mégots et autres déchets assimilés dans le respect des règles de sécurité applicables. Les déchets issus des cendriers doivent être recueillis exclusivement dans des contenants adaptés permettant de prévenir tout risque de départ ou de propagation d'incendie.

Dans l'hypothèse où l'Urssaf PACA met en place une filière spécifique de collecte et de recyclage des mégots de cigarettes, le titulaire est tenu de respecter l'ensemble des consignes et modalités d'exploitation qui lui seront communiquées. À ce titre, les mégots devront être collectés, stockés et transférés dans les contenants dédiés, identifiés et prévus à cet effet, conformément aux prescriptions du dispositif de recyclage retenu.

Le titulaire demeure responsable de la bonne exécution des opérations de collecte, de tri et de transfert des déchets jusqu'aux points de regroupement désignés par l'Urssaf PACA. Toute anomalie constatée (conteneur détérioré, débordement, non-conformité de tri ou risque pour la sécurité) devra être signalée sans délai au représentant du pouvoir adjudicateur.

3.2 Prestations exceptionnelles réalisées par bons de commande

Les prestations exceptionnelles sont listées, de manière non exhaustive, dans le BPU « bordereau des prix unitaires ».

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

Ces prestations ponctuelles donneront lieu à l'émission de bons de commande dont les modalités sont fixées à l'article 12.2 du CCAP.

Les bons de commandes préciseront les modalités particulières d'intervention que le titulaire devra respecter.

ARTICLE 4 – Modalités d'exécution des prestations

4.1 Description du site et modalités d'intervention

Les candidats sont informés que la structure n'a pas de période de fermeture annuelle. La superficie des locaux, des équipements et la nature des prestations à réaliser sont indiquées à l'annexe n°1 CCTP.

Les locaux sont de type tertiaire site de bureaux.

Le site étant actuellement en travaux, une visite de site n'est pas prévue. Le titulaire est réputé avoir formé son offre sur la base des éléments indiqués dans le DCE.

Mise à disposition de locaux d'entretien

Des locaux d'entretien sont mis à disposition du titulaire aux niveaux R+0, R+2 et R+3 afin de permettre le stockage du matériel et des produits nécessaires à l'exécution des prestations. Ces locaux comprennent notamment un point d'eau (lavabo).

Le titulaire assure à ses frais :

- l'entretien permanent de ces locaux ;
- leur maintien en parfait état de propreté et d'hygiène ;
- ainsi que la sécurité de leur utilisation.

Il est strictement interdit :

- de stocker des produits en vrac présentant un caractère pulvérulent sans conditionnement adapté ;
- de laisser des matériels, équipements ou produits en dehors des emplacements prévus après intervention ;
- d'utiliser les locaux de stockage à des fins de vestiaire, de repos ou de local détente ;
- d'utiliser tout autre local que ceux expressément dédiés à l'entreprise de nettoyage.

Toute dégradation, salissure ou non-respect des consignes d'utilisation engage la responsabilité du titulaire.

Horaires d'intervention du titulaire

Les locaux de l'Urssaf PACA sont ouverts au personnel administratif du lundi au vendredi, de 7h30 à 18h30.

Les prestations de nettoyage sont réalisées exclusivement :

- **du lundi au vendredi (hors jours fériés),**
- **entre 16h30 et 20h00.**

Aucune intervention ne peut être réalisée le matin avant l'ouverture des locaux, sauf demande expresse et ponctuelle du pouvoir adjudicateur.

Le titulaire doit adapter son organisation afin de garantir la continuité et la qualité des prestations dans ces plages horaires contraintes.

Modalités d'accès aux locaux

Le pouvoir adjudicateur met à disposition du titulaire les moyens d'accès nécessaires (clés, badges, dispositifs d'ouverture) permettant l'exécution des prestations.

Le titulaire est responsable :

- de la conservation et de la sécurité des moyens d'accès remis ;
- de leur utilisation conforme à leur destination ;
- ainsi que de toute conséquence résultant d'une perte, d'un vol ou d'une négligence.

En cas de perte ou de vol, le titulaire en informe immédiatement le référent du pouvoir adjudicateur.

Le remplacement des dispositifs d'accès (clés, badges, serrures ou canons) est effectué :

- aux frais du titulaire, en cas de responsabilité avérée ;
- selon les modalités techniques définies par le pouvoir adjudicateur.

Un procès-verbal contradictoire est établi lors de la remise initiale des moyens d'accès, puis lors de leur restitution en fin de marché, afin d'en assurer le contrôle et la traçabilité.

4.2 – Obligation de résultat et qualité des prestations

Les prestations sont exécutées en tenant compte de la nature, de la destination et du niveau de fréquentation des locaux, ainsi que de leurs équipements et contraintes d'exploitation.

Elles ont pour objet de garantir le maintien permanent des locaux, équipements et surfaces compris dans le périmètre du marché dans un état satisfaisant de propreté, d'hygiène, de sécurité et de présentation, conforme :

- aux usages des locaux concernés ;
- aux prescriptions du présent CCTP et de ses annexes ;
- aux règles de l'art de la profession ;
- ainsi qu'aux normes et dispositions réglementaires applicables en matière d'hygiène et de sécurité.

Le titulaire est soumis à une **obligation de résultat** pour l'ensemble des prestations de nettoyage objet du marché.

À ce titre, il s'engage à atteindre et maintenir en permanence le niveau de qualité attendu, indépendamment des moyens mis en œuvre, des contraintes d'organisation ou des conditions d'exécution.

Le titulaire demeure seul responsable :

- de l'organisation et de la planification des prestations ;
- des moyens humains, matériels et techniques affectés à leur exécution ;
- du choix des méthodes et produits utilisés ;
- ainsi que de l'adaptation des interventions aux besoins réels constatés sur site.

Il lui appartient de mettre en œuvre toutes mesures utiles permettant de garantir en continu le niveau de qualité exigé, y compris, si nécessaire, par des interventions supplémentaires à sa charge dans le respect du périmètre contractuel.

Les fréquences d'intervention définies dans les documents du marché constituent des **seuils minimaux d'exécution**.

Elles ne présentent qu'un caractère indicatif quant à l'organisation des prestations et ne sauraient être interprétées comme limitant :

- l'obligation de résultat du titulaire ;
- ni la nécessité d'adapter les prestations au niveau réel de salissure ou de fréquentation des locaux.

Le titulaire demeure tenu d'ajuster, en tant que de besoin, la fréquence et/ou l'intensité des prestations afin de garantir le niveau de qualité attendu, sans modification du prix forfaitaire lorsque ces ajustements relèvent des sujétions normales du marché.

4.3 – Critères de qualité des prestations de nettoyage

La qualité des prestations de nettoyage est appréciée au regard des critères cumulatifs suivants : **aspect, confort, propreté et hygiène**, applicables à l'ensemble des locaux, équipements et surfaces compris dans le périmètre du marché.

4.3.1 Aspect général des locaux

L'aspect correspond à l'état visuel de propreté et de netteté des locaux, surfaces et équipements.

Les prestations doivent permettre de garantir en permanence :

- une absence de salissures visibles ;
- un état de propreté homogène des surfaces ;
- une adaptation des méthodes de nettoyage aux caractéristiques des lieux et des matériaux ;
- une présentation conforme à l'usage de locaux de bureaux

4.3.2 Confort d'usage

Le confort d'usage des locaux s'apprécie au regard des perceptions suivantes :

❖ Perceptions olfactives

Les prestations doivent garantir l'absence de nuisances olfactives liées à l'activité de nettoyage.

À ce titre :

- les mauvaises odeurs doivent être supprimées ou neutralisées par l'usage de produits adaptés ;
- les produits utilisés doivent être adaptés aux environnements tertiaires et autant que possible à faible impact allergène ;
- le titulaire indique la biodégradabilité des produits utilisés sur demande du pouvoir adjudicateur ;
- les produits présentant un caractère dangereux ne peuvent être utilisés que lorsque strictement nécessaire et dans le respect des prescriptions réglementaires.

Les consommables (éponges, lavettes, chiffons, etc.) doivent être entretenus, renouvelés régulièrement et maintenus dans un état garantissant leur efficacité hygiénique.

❖ Perceptions tactiles

Les surfaces traitées ne doivent présenter aucune sensation de résidu, d'adhérence anormale ou de désagrément au toucher.

Les méthodes et produits utilisés doivent être adaptés aux matériaux afin d'éviter toute altération des surfaces.

Perceptions auditives

Les interventions doivent être réalisées de manière à limiter toute nuisance sonore susceptible de perturber l'activité des occupants ou l'environnement immédiat des locaux.

Le titulaire adapte ses matériels et ses méthodes afin de réduire les bruits liés aux opérations de nettoyage.

Sécurité d'usage

Les techniques, matériels et produits utilisés doivent être choisis de manière à garantir la sécurité des usagers.

À ce titre :

- les sols ne doivent présenter aucun danger de glissance après intervention ;
- les produits et matériels utilisés doivent être compatibles avec un usage en locaux occupés ;
- toute situation présentant un risque pour les usagers doit être immédiatement corrigée par le titulaire.

4.3.3 Propreté

La propreté s'entend comme l'absence ou la présence résiduelle maîtrisée de salissures sur les surfaces, équipements ou dans l'environnement immédiat des locaux.

Les prestations doivent permettre de maintenir un niveau de propreté constant et conforme aux exigences du présent CCTP, indépendamment des variations d'usage ou de fréquentation des locaux.

4.3.4 Hygiène

L'hygiène correspond à l'ensemble des actions visant à assurer l'assainissement régulier des surfaces et des espaces.

Les prestations doivent permettre :

- de maintenir un environnement sain ;
- de limiter les sources de contamination ou de prolifération microbienne ;
- d'éviter toute pollution secondaire liée aux méthodes ou produits utilisés.

Une vigilance particulière est exigée pour les zones sensibles, notamment les sanitaires, les zones de gestion des déchets et tout espace à forte fréquentation.

Le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de procéder à des contrôles périodiques ou inopinés, pouvant être contradictoires.

4.3.5 Cas spécifique des vitreries

Les prestations de nettoyage des vitreries doivent répondre aux mêmes exigences de qualité que les autres prestations, avec les spécificités suivantes :

- **Aspect**

Les vitreries doivent présenter une transparence optimale, sans traces visibles, auréoles ou dépôts résiduels.

- **Confort**

Le confort des interventions sur vitreries est apprécié selon :

- les perceptions olfactives ;

- les nuisances sonores ;
- les conditions de sécurité.

Les dispositions relatives aux produits, à leur usage et à leur innocuité sont identiques à celles définies pour les autres prestations de nettoyage.

- **Sécurité**

Les techniques d'intervention doivent garantir la sécurité des usagers et des intervenants. Le titulaire est responsable de la mise en œuvre de tous moyens nécessaires pour prévenir tout risque lié aux opérations de nettoyage des vitreries.

4.4 – Exigences relatives à l'exécution des prestations

4.4.1 – 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 définis dans le présent CCTP.

4.4.1.1. – Personnel

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

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

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

Le titulaire du marché proposera une répartition des effectifs affectés en tenant compte des surfaces à traiter et des charges de travail. Le titulaire recherchera toute solution permettant de pallier rapidement et efficacement toute défaillance de ses préposés pour maintenir le niveau optimal de la prestation, soit par un remplacement immédiat des personnels défaillants, soit par la mise à disposition d'effectifs supplémentaires les jours suivants pour remédier à la qualité des prestations non ou mal exécutées. Cette organisation doit recevoir l'aval du service logistique.

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

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

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

par le manque de discrétion de son personnel. L'obligation de discrétion s'applique également aux éventuels sous-traitants. Le titulaire s'engage à les leur communiquer.

4.4.1.2 structure organisationnelle

Le titulaire du marché recrute, forme et rémunère sous sa seule responsabilité le personnel nécessaire à l'exécution des prestations.

Le titulaire conserve le pouvoir de direction et de contrôle sur le personnel affecté aux prestations sur chaque site.

Il détermine les volumes horaires et les effectifs nécessaires à la réalisation des prestations.

Le responsable du Site est assisté d'agents (personnel œuvrant ou non œuvrant) en nombre et qualification suffisante pour assurer un encadrement et une surveillance efficace de l'exécution des prestations sur l'ensemble des sites à traiter.

Les responsables de Sites et d'équipes doivent obligatoirement être dotés d'un moyen de communication rapide (téléphone portable) pour pouvoir être joints à tout moment (ces coordonnées sont à communiquer sur la liste nominative des personnels du titulaire).

Encadrement

Responsable

Le contrat est placé sous la conduite d'un responsable qui est l'interlocuteur direct auprès de l'Urssaf PACA.

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

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

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

Ce responsable devra avoir les compétences pour assurer :

- La distribution des tâches, de la surveillance et de l'exécution du travail,
- La coordination du travail des agents de service,
- La formation des agents de service,
- La discipline,
- Le contrôle du travail et/ou la vérification de la qualité,
- Les délais de réalisation,
- La traçabilité de réalisation des prestations,
- La sécurité du personnel et des biens,
- Le respect de la réglementation ainsi que toute législation liée à la profession,
- Le respect des exigences du Client (règlement intérieur...),
- La liaison avec le Client,
- La communication mensuelle du bilan des contrôles internes.

Chef d'équipe :

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

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

- La liaison avec l'Urssaf PACA.

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

Le titulaire est en relation permanente avec le pouvoir adjudicateur et/ou les organismes bénéficiaires et répond aux convocations de ce dernier en cas d'insuffisance d'encadrement ou de consignes particulières à mettre en place.

En cas d'absence ou en cas de départ, le titulaire du marché s'engage à remplacer le personnel encadrant concerné par une personne aux compétences similaires et à en informer dans les plus brefs délais le responsable de site par fax ou par mail en mentionnant les nom/prénom de la personne remplacée et de son remplaçant. Le titulaire précise dans son offre les modalités de gestion des remplacements.

Si le pouvoir adjudicateur rencontre des difficultés d'exécution liées au personnel d'encadrement sur un site donné, il alerte dans les plus brefs délais, par écrit, le titulaire afin de rechercher une solution. Si cela ne produit pas d'effet le titulaire s'engage à nommer une autre personne sur le site.

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

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

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

Conformément au CCAP, le projet d'organisation, précisant les effectifs, les qualifications, le rôle de chaque employé, le nombre d'heures prévisionnelles, remis par le titulaire avec son offre sont contractuels. Ces éléments constituent les moyens minimaux à mettre en œuvre.

4.4.1.3 – 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 des prestations, le titulaire disposera de 30 jours calendaires pour faire suivre la formation à son personnel.

4.4.1.4 – Remplacement du personnel

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

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

Le Titulaire s'engage à assurer la continuité des prestations en mettant à disposition un personnel en nombre et en qualification suffisants pour l'exécution du présent marché.

En cas de départ définitif (démission, licenciement, fin de contrat ou toute autre cause) d'un membre du personnel affecté à l'exécution du marché, le Titulaire en informe sans délai le Pouvoir adjudicateur.

Le remplacement du personnel concerné n'est pas automatique. Il pourra faire l'objet d'une analyse conjointe entre les parties afin d'apprécier la nécessité du remplacement au regard notamment :

- de l'évolution des besoins du service ;
- de la charge réelle de travail constatée ;
- des performances constatées dans l'exécution des prestations ;
- de toute réorganisation des prestations en cours de marché.

Dans ce cadre, une **réunion de revoyure** est organisée à l'initiative de la partie la plus diligente. Cette réunion a pour objet de décider conjointement de l'opportunité du remplacement du personnel concerné et, le cas échéant, d'en préciser les modalités (profil, délais, conditions d'intégration).

À défaut d'accord entre les parties, le Pouvoir adjudicateur pourra exiger le remplacement du personnel dès lors que celui-ci est nécessaire à la bonne exécution des prestations.

4.4.1.5 – 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.

4.4.1.6 – Responsable et discipline sur site

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

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

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

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

Il sera interdit au personnel du titulaire :

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

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

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

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

4.4.2 – Exigences relatives aux moyens matériels

4.4.2.1 - Consommables

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

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

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

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

Les consommables devront être conformes à un écolabel ou équivalent.

4.4.2.2 – Produits d'entretien

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

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

Il convient de préciser la nature des produits :

- Chiffons ou autres textiles pour dépoussiérer les meubles,
- Lavettes ou autres textiles pour laver les dessus de bureaux,
- Eponges ou autres accessoires pour laver les sanitaires,
- Serpillières ou autres textiles pour lessiver les sols,
- Javel ou autres produits désinfectant,
- Liquide pour nettoyer les sols selon leurs compositions (PVC, moquette, carrelages, etc...),
- Produit de surface pour les bureaux en mélaminé,
- Produit type cire pour les bureaux et meubles en bois,
- Tous produits désodorisant pour les sanitaires, les bureaux si nécessaires,
- Balai, pelle, raclette, etc...,
- Sacs poubelle
- Tout produit nécessaire...

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

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

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

Le stockage des produits devra être effectué dans le local mis à disposition par l'URSSAF PACA et prévu à cet effet.

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

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

4.4.2.3 – Matériels utilisés pour l'exécution des prestations

Lorsque l'exécution des prestations nécessite l'usage de matériels, engins et équipements spécifiques (nacelles, escabeaux, échelles), leur conduite et leur maintenance incombe au

titulaire du marché. Toutes les obligations se rapportant à la conduite et la maintenance de ces équipements spécifiques relèvent de l'entière responsabilité du titulaire.

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

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

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

L'usage de ces documents est strictement limité, pour le titulaire, à l'exécution des prestations. Chaque fois que le titulaire constate une erreur sur les documents mis à sa disposition, il doit en informer le référent afin que des correctifs y soient apportés.

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

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

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

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

Les matériels devront être maintenus en parfait état de propreté.

4.4.3 – Exigences relatives à des prestations de qualité écologique

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

Les consignes de tri sélectif mis en place par l'organisme devront être respectées par le titulaire. La collecte de papier se fait dans des bacs spécifiques, le titulaire s'assurera que ces déchets soient regroupés dans la zone de stockage dédiée.

Les sacs poubelles sont 100% recyclés et recyclables.

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

Le titulaire devra utiliser des doseurs ou des systèmes de dosage automatique, permettant une bonne utilisation des produits en évitant le surdosage. Il devra former le personnel à leur utilisation optimale.

Le titulaire devra éviter tout éclairage superflu lors de la prestation et veiller à ce que l'éclairage d'un local soit strictement limité au temps nécessaire à l'exécution des prestations de ce local. A cet égard le personnel du titulaire doit obligatoirement éteindre toutes les lumières avant de quitter les locaux et s'assurer que les fenêtres sont fermées.

4.5 – Sécurité et protection des personnes et des biens

4.5.1 – Sécurité des personnes

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4.5.2 – Sécurité des biens

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

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

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

4.5.3 – Procédure en cas de sinistre

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

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

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

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

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

ARTICLE 5 - Modification du volume et/ou de la nature des surfaces 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 – Objectif des contrôles

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

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

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

6.2 – Fréquence et type des contrôles

Contrôles programmés

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

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

Le contrôle programmé peut être hebdomadaire, mensuel, trimestriel ou semestriel, à la libre appréciation du référent. À tout moment de l'exécution du marché, la fréquence de ces contrôles pourra être modifiée par le référent.

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

Contrôles inopinés

À tout moment, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de déclencher un contrôle inopiné. La date et l'heure du contrôle sont choisies par le représentant du pouvoir adjudicateur. Le titulaire sera prévenu 1 heure avant le contrôle.

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

Moment des contrôles

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

6.3 – Mise en œuvre des contrôles

La fiche de contrôle ainsi que la fiche explicative sur la méthode à utiliser figurent en annexe 2 au présent CCTP.

Les modalités du contrôle sont les suivantes :

Chaque résultat est porté sur la fiche afin de déterminer le pourcentage de qualité atteint lors du contrôle. Si un contrôle contradictoire fait apparaître un résultat inférieur au seuil d'acceptabilité de 75%, des réfections sont appliquées selon les modalités précisées au CCAP.

Le titulaire doit mettre en place immédiatement les actions correctrices qui s'imposent et des contrôles contradictoires doivent être programmés indépendamment de la fréquence minimale contractuelle, jusqu'au constat d'une situation conforme.

La fiche doit être renseignée par le représentant de l'organisme bénéficiaire et le titulaire, à la fin de chaque contrôle. Chaque partie a la possibilité d'y porter des observations.

- Il s'agit d'un contrôle visuel : chaque point de contrôle donne lieu à une note : note 4 = très bon, note 3 = bon, note 2 = moyen, note 0 = mauvais ;
- Les prestations sont contrôlées au regard des critères définis à l'article 4.2 du présent CCTP.
- Le contrôle peut être effectué dans toutes les zones (« circulations, halls, ascenseurs et escaliers », « bureaux et banques d'accueil », « salles de réunion », « espaces détente », « sanitaires », « abords extérieurs », « espaces spécifiques », « surfaces vitrées » etc...) avec un nombre minimum de 2 zones à contrôler, sans obligatoirement contrôler l'ensemble des zones ;
- Le contrôle doit porter sur un échantillon de la zone et non sur la totalité des superficies de la zone ;
- L'échantillon de la zone peut être différent à chaque contrôle.
- À l'intérieur d'une zone, toutes les prestations ne font pas obligatoirement l'objet d'un contrôle. Dans ce cas, la ligne concernée est neutralisée (aucune note) ;
- La notation du point de contrôle porte sur le résultat de la prestation : état de propreté des sols suite à lavage, absence de traces sur les miroirs, etc.... En cas de mauvais

résultat dû à l'inexécution répétée d'une prestation, la note attribuée à la prestation est égale à zéro.