ACCORD-CADRE (AC) DE SERVICES

Procédure : Appel d'offres ouvert

Objet de l'accord cadre :

PRESTATION DE NETTOYAGE DES LOCAUX POUR LE CNRS DELEGATION REGIONALE PROVENCE ET CORSE

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES
C.C.T.P.

CCTP commun aux 2 lots de l'accord-cadre

Lot 1 – Villes de Marseille et d'Aix-en-Provence

Lot 2 – Ville de Saint-Michel-l'Observatoire

SOMMAIRE

Article 1 : OBJET DE L'ACCORD-CADRE 3
Article 2 : DEFINITIONS 4
Article 3 : FINALITE DES PRESTATIONS 4
Article 4 : CRITERES DE QUALITE DES PRESTATIONS 5
Article 5 : DESCRIPTION DES PRESTATIONS 6
5.1 – Principes généraux 6
5.2 – Terminologie des prestations de nettoyage 7
5.3 – Fréquences de passage 8
5.4 – Prestation de nettoyage de surfaces vitrées 8
5.5 – Cas particulier des matériels et consommables de sanitaires 9
Article 6 : VISITE DES LOCAUX, CONTROLE ET SUIVI 10
Article 7 : FOURNITURE ET QUALITE DES PRODUITS 10
Article 8 : FOURNITURE ET QUALITE DES MATERIELS 12
Article 9 : CONDITIONS D'EXECUTION DE LA PRESTATION 13
9.1 – Personnel 13
9.2 - Visites médicales 13
9.3 – Effectifs 13
9.4 – Organisation du travail 14
9.5 – Planning d'intervention 14
9.6 – Encadrement du personnel 14
9.7 – Tenues de travail 15
9.8 – Accès aux sites 15
9.9 – Flexibilité et modification du marché 15
Article 10 : DISCIPLINE ET DISCRETION DU PERSONNEL DU TITULAIRE 16
10.1 – Discipline 16
10.2 – Service minimal 16
Article 11 : CONTROLE DES PRESTATIONS 16
Article 12 : SIGNALEMENT D'ANOMALIES 17
Article 13 : OBLIGATIONS APPLICABLES AUX SOUS-TRAITANTS 17

Annexes du CCTP :

Annexe 1 – **Fiches de site Lot 1, Lot 2**.
Liste des sites entrant dans le périmètre objet du présent accord-cadre

Annexe 2 - **Plan de contrôle.**

Annexe 3 - Fiche de contrôle.
Exemple pouvant être utilisé ou remplacé par le modèle du titulaire

Annexe 4 – Masse salariale par site Lot 1, Lot 2.

Article 1 : OBJET DE L'ACCORD-CADRE

La présente consultation a pour objet des prestations de nettoyage des locaux de la Délégation Provence et Corse du C.N.R.S.

L'accord-cadre est conclu pour deux types de prestations :

- Prestation forfaitaire, destinée à assurer les prestations récurrentes de nettoyage des locaux, associée à un montant global forfaitaire et à une décomposition du prix global forfaitaire (DPGF), consiste en des prestations que le titulaire exécute, selon la fréquence indiquée dans le Cahier des Clauses techniques Particulières (CCTP).

- Prestations à la demande ou ponctuelles, associées à un bordereau de prix unitaires (BPU), attribuées par une émission unique ou successive de bons de commande, à la survenance de besoins spécifiques.

Il concerne plusieurs locaux relevant de la DR12 du CNRS dont :
- Des bureaux
- Des laboratoires et autres locaux spécifiques destinés à la recherche
- Des zones accueillant le public ou à accès restreint
- Des logements (chambres d'hôtes)

La surface concernée est supérieure à 50 000 m² et concerne 8 sites de la délégation régionale[1].

Le marché sera alloti de façon géographique :

Lot 1 : sites Marseille et Aix-en-Provence (dept. 13)
1. Campus Joseph Aiguier (CJA) : 13009 Marseille
2. IGH (Immeuble Grande Hauteur) : Campus de Luminy – 13009 Marseille
3. CINAM (Centre Interdisciplinaire de Nanoscience de Marseille) : Campus de Luminy – 13009 Marseille
4. CIML (Centre d'immunologie de Marseille Luminy) : Campus de Luminy – 13009 Marseille
5. CPPM (Centre de Physique des Particules de Marseille) : Campus de Luminy – 13009 Marseille
6. LMA (Laboratoire de Mécanique et d'Acoustique) : 13013 Marseille
7. LEST (Laboratoire d'Économie et de Sociologie du Travail) : 35, avenue Jules Ferry 13626 Aix-en-Provence

Lot 2 : site de Saint Michel l'Observatoire (dept. 04).
1. OHP (Observatoire de Haute Provence) : 04870 Saint Michel l'Observatoire

Les prestations sont décrites de **manière générale** dans le cahier des charges technique de l'accord-cadre et seront **décrites avec précision** dans les fiches de site.

La définition des prestations de nettoiement et leurs conditions d'exécution sont mentionnées dans le présent CCTP et ses annexes. Les prestations sont ensuite précisées dans chaque fiche de site indiquant

[1] *Prestations récurrentes forfaitaires : modification des surfaces à nettoyer à prévoir, notifiée au titulaire par ordre de service. – Cf. Fiches de site, onglets et DPGF.*
Les prestations forfaitaires porteront sur les locaux occupés au moment du lancement de l'appel d'offre. Toute modification de surface / ajout / suppression fera l'objet d'un ordre de service indiquant les locaux et surfaces à ajouter ou à supprimer.

le détail des locaux à entretenir (localisation, surface, nature des sols, etc.), la nature et modalités d'exécution des prestations (type des prestations, fréquence, condition d'accès au site, contrôle, etc.) et l'affectation (pouvoir adjudicateur et service concerné).

Chaque site disposera d'une prestation récurrente visant à un nettoyage régulier des locaux selon des fréquence définies. Des prestations ponctuelles seront définies sur une partie à bon de commande pour répondre à des besoins dont les fréquences ne peuvent être définies.

Article 2 : DEFINITIONS

Le gestionnaire du site, est désigné par le **représentant du pouvoir adjudicateur** comme interlocuteur du titulaire. Il est en charge de la gestion financière, de l'organisation et du suivi de la prestation suivant les modalités précisées dans l'accord-cadre. Il est également le contrôleur de la prestation désigné par le représentant du pouvoir adjudicateur.

Les utilisateurs, c'est le **personnel employé** par le pouvoir adjudicateur, travaillant sur le site objet de l'accord-cadre.

Les usagers, c'est le **public concerné** par les prestations de nettoyage sur le site objet de l'accord-cadre.

Le titulaire, c'est **l'entreprise désignée à l'accord-cadre**. Un représentant (chef d'équipe) sera l'interlocuteur direct du gestionnaire du site. Il est hiérarchiquement lié aux équipes présentes sur le site pour effectuer la prestation.

Article 3 : FINALITE DES PRESTATIONS

Le titulaire est tenu à une **obligation de résultat** qui est constatée par le gestionnaire du site, les utilisateurs et les usagers des sites du CNRS. Cette obligation de résultat est identique sur l'ensemble des sites concernés, le titulaire est tenu à un niveau de performance et de qualité identiques quel que soit le site objet de la prestation.

Le gestionnaire de site étant l'interlocuteur du titulaire, il pourra ainsi faire part au titulaire du marché des problématiques éventuellement rencontrées par les utilisateurs et usagers du site concerné.

Le pouvoir adjudicateur définit le résultat attendu, les zones concernées, les contraintes d'accès, les délais et les conditions de réception de la prestation.

Il appartient ainsi au titulaire de **mettre en œuvre tous les moyens humains et matériels, produits et équipements nécessaires** pour assurer le résultat attendu durant la période d'exécution du marché, au regard du besoin spécifique précisé dans la fiche de site. Il intervient en toute autonomie d'organisation et d'encadrement.

Ces moyens doivent être cohérents avec les modalités décrites dans le marché comme :

- **La fréquence** : quotidienne, hebdomadaire, mensuelle, etc.
- **La qualité** (niveau de propreté, respect des lieux et des personnes, de la sécurité des sites, …),
- **La spécificité** en matière de propreté, nettoyage, en fonction de la typologie des locaux (laboratoire, recherche, site sensible, etc.),
- **L'organisation du contrôle** mise en place dans le cadre du marché,
- **L'encadrement des équipes,**

- **La nature et la fréquentation** des locaux en respectant les utilisateurs et usagers des lieux, et en ne gênant pas le fonctionnement.

Article 4 : CRITERES DE QUALITE DES PRESTATIONS

La qualité des prestations de nettoyage devra être satisfaisante au regard des critères énumérés ci-après.
La prestation sera **contrôlée** par l'application du plan de contrôle joint en annexe 2 du CCTP, complété avec les éléments de contrôle fournis par l'entreprise dans son offre pour l'accord-cadre (auto contrôle).

Le présent accord-cadre fait référence aux Normes NFX 50_794-1 et NFX 50_794-2 en matière d'outils normalisés et de contrôle.

Aspect
D'une façon générale, l'aspect est la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offre un local ainsi que ses équipements.

Confort et propreté
Dans le domaine du nettoyage, le confort est apprécié au travers des facteurs suivants :

- *Les perceptions olfactives* : les prestations devront supprimer ou éventuellement masquer par l'utilisation de produits appropriés, les mauvaises odeurs dues aux souillures de différentes natures.
- *Les perceptions tactiles* : les prestations devront être effectuées de telle sorte que les surfaces traitées ne soient pas désagréables au toucher ou au contact.
- *Les perceptions auditives* : les prestations devront être conduites de manière à éviter tout bruit intempestif entrainant une perturbation de l'environnement.
- *La sécurité* : les techniques et produits utilisés pour le nettoyage des sols devront être sélectionnés afin que ces derniers ne présentent aucune surface glissante susceptible de constituer un danger pour les usagers. Les produits utilisés ne doivent pas porter préjudice à la santé des usagers.

La propreté mesure l'état d'un produit, d'une surface, d'un appareil avec les modalités décrites dans la Norme NF X 50-794.

Hygiène
L'hygiène est l'ensemble des principes et des pratiques relatives à la conservation de la santé. Dans le domaine du nettoyage, l'hygiène repose sur l'assainissement aussi bien des surfaces que des atmosphères ambiantes. Le titulaire doit assurer une obligation de résultat conforme au code du travail et adapté aux règles propres à chaque lieu objet du marché. Le respect des règles élémentaires de l'hygiène peut être vérifié par prélèvements et analyses microbiologiques.
Il devra être tenu compte des risques particuliers que présentent les lieux tels que les locaux sanitaires, locaux et équipements de stockage des ordures, service médical et locaux dits « Code du Travail » (ERT), ainsi que les laboratoires, pour lesquels la qualité et l'hygiène seront spécifiquement appréciées par ces constatations et contrôles microbiologiques évoqués.

NB : Il est important de noter que dans la continuité de la crise sanitaire du COVID-19, une vigilance accrue sur la désinfection des points de contacts publiques ou des locaux communs est à prendre en compte dans les process proposés.

Article 5 : DESCRIPTION DES PRESTATIONS

Les prestations de nettoyage devront être adaptées à chaque lieu en fonction de la nature et de la fréquentation des locaux.

Les particularités éventuelles propres à chaque site seront décrites dans les fiches de site.

Le matériel utilisé, les produits et consommables nécessaires à la réalisation des prestations sont à la charge et de la responsabilité du titulaire.

Les catégories de consommables suivant seront définies pour chaque site en précisant la fourniture ou non par le titulaire dans les fiches de sites :

- Dévidoir et/ou papier toilette ;
- Distributeur et/ou savon liquide ;
- Distributeur et/ou essuie-mains ;
- Distributeur et désinfectant de lunettes de toilette ;
- Distributeur et/ou gel hydroalcoolique ;
- Poubelle d'hygiène féminine ;
- Désodorisant ;
- Balayette WC ;
- Poubelles de tri (papier) ;
- Sacs poubelles.

Il sera vérifié, par contrôle inopiné aléatoire, que les machines, matériels et produits de nettoyage sont normalement et régulièrement utilisés.

5.1 – Principes généraux

Le nettoiement des locaux comprend le nettoyage soigné et le maintien en bon état de propreté de l'ensemble des locaux de manière responsable. Cet entretien comprend également le vidage et transfert des poubelles (ordures ménagères, papier, hygiène) jusqu'aux containers de réception des déchets en pieds de bâtiment ou en point de collecte centralisé (Campus).

Les DASRI étant des déchets à risque biologique, leur circuit interne relève de la responsabilité du producteur et doit être assuré par du personnel formé. La collecte ou l'acheminement des déchets DASRI (ou chimiques) ne pourra incomber au titulaire du marché et relèvera entièrement de la responsabilité du producteur desdits déchets.

> **Code de l'environnement : Article L. 541-2**
> Tout producteur ou détenteur de déchets est tenu d'en assurer ou d'en faire assurer la gestion, conformément aux dispositions du présent chapitre.
> Tout producteur ou détenteur de déchets est responsable de la gestion de ces déchets jusqu'à leur élimination ou valorisation finale, même lorsque le déchet est transféré à des fins de traitement à un tiers.
> Tout producteur ou détenteur de déchets s'assure que la personne à qui il les remet est autorisée à les prendre en charge.
>
> **Code de l'environnement : Article L. 541-1-1 :**
> La gestion des déchets englobe, de manière générale, toute activité participant à l'organisation de la prise en charge des déchets, depuis leur production jusqu'à leur traitement final.
> Elle inclut notamment les activités de tri à la source, conditionnement, collecte, transport, entreposage, valorisation ou élimination des déchets.

Les matériaux combustibles, les emballages, cartons, bois et matières plastiques devront être évacués sans délai des lieux d'exécution de nettoiement et transportés jusqu'aux lieux de dépôt désignés à cet effet, au plus tard à la fin de chaque vacation.

Les fournitures d'énergie électrique et d'eau froide et/ou d'eau chaude nécessaires à l'exécution proprement dite des prestations seront assurées gratuitement par le pouvoir adjudicateur.

Le titulaire devra éviter tout éclairage superflu. En particulier, il veillera à ce que l'éclairage d'un local soit strictement limité au temps nécessaire à l'exécution des prestations dans ce local, l'éclairage général d'un ensemble de locaux étant proscrit. Le titulaire devra également prendre toutes dispositions pour ne pas laisser couler l'eau inutilement.

Les personnels du titulaire devront éviter toute obstruction ou dégradation des canalisations d'évacuation.

La remise en état (travaux de protection des sols et les shampoings moquettes, etc.) est à exécuter en dehors des périodes d'occupation des locaux.

Dans les locaux sanitaires, ou tout local à hygiène sensible, le titulaire devra obligatoirement utiliser des « éponges », ou tout autre matériel de nettoyage, différents pour le nettoyage des lavabos, des cuvettes, des tuyauteries… Il devra également vérifier la quantité des consommables à destination des usagers et utilisateurs disponibles et veiller à leur réapprovisionnement.

Le titulaire ouvre les locaux pour assurer sa prestation et les referme après son passage. Les modalités d'accès aux locaux et de remise des clefs (ou badges d'accès) au titulaire seront définis dans chaque fiche de site.
Ainsi, selon le site concerné, les clefs (ou badges d'accès) pourront être remises au titulaire à compter de la notification du marché (pour la durée du marché) ou il pourra être décidé que le titulaire devra chaque jour récupérer les clefs (ou badges d'accès) et effectuer la remise de celles-ci en fin de prestation auprès du gestionnaire de site ;
Les règles et consignes spécifiques relatives à la sécurité et la gestion des accès seront communiquées au titulaire au cours de la visite de démarrage.

Le pouvoir adjudicateur se réserve néanmoins le droit de modifier les modalités d'accès aux locaux et de remise des clefs (ou badges d'accès) afin de satisfaire aux dispositifs spécifiques de sécurité pouvant être mise en place au cours de l'exécution du marché (ex : plan Vigipirate). Il informera alors par écrit le titulaire des nouvelles consignes à appliquer.

Remarque : en cas de remise des clefs (ou badges d'accès) à compter de la notification (pour la durée du marché), le titulaire devra en fin de marché remettre au gestionnaire de site (ou du correspondant désigné par celui-ci), l'ensemble des clefs (ou badges d'accès) qui lui ont été confiés durant la période d'exécution du marché.
Il est précisé qu'en cas de dégradation des sols liée à l'intervention du titulaire (dommage ou usure rapide), ce dernier sera tenu de remettre l'ensemble des éléments en état, à ses frais, et ce, dans le délai imparti par le pouvoir adjudicateur en fonction de la gravité du ou des dommages occasionnés.

5.2 – Terminologie des prestations de nettoyage

Le nettoyage est effectué avec les moyens matériels et produits correspondants à la nature et la spécificité des revêtements indiqué dans le marché (NB : pour des sols spécifiques, des fiches

techniques seront fournis au titulaire pour adaptation des process selon les préconisations du fabricant et/ou type de matériel utilisé).

Balayage humide - aspiration :
Le balayage humide a pour objectif de dépoussiérer le sol sans utiliser d'aspirateur. La poussière est récupérée en utilisant un balai équipé d'une gaze humide.
L'aspiration est effectuée en adaptant l'appareil aux types de surfaces et de déchets.

Lavage :
Le lavage des surfaces est exécuté avec soin en utilisant un produit lavant-désinfectant soit en travail manuel, soit avec des machines (mono brosse ou autolaveuse) en évitant un détrempage exagéré ainsi que des éclaboussures sur les murs et les meubles.
Les détergents utilisés sont adaptés aux surfaces traitées sans action néfaste sur la nature et l'aspect de ces surfaces.
Un soin particulier est apporté aux surfaces verticales pour éviter toutes traces de coulure.

Méthode « spray »
Le principe consiste à pulvériser sur le sol ou la moquette une solution de détergent et de solvant, à récupérer les salissures et le détergent à l'intérieur d'un disque textile. Les solvants s'échappant, ils obligent l'ouvrier à travailler dans un endroit aéré.
Le principe de travail est de pulvériser de petites surfaces, de travailler à l'aide d'une mono brosse légère en circulaire sur la surface traitée et d'aspirer en fin de travail (moquette).

Décapage et Lustrage :
Ces opérations sont assurées par des engins équipés d'accessoires ne détériorant pas les surfaces traitées.
Le lustrage ne peut avoir lieu que suite à un décapage.
Après lustrage, les sols doivent avoir un aspect uniforme sans qu'ils soient glissants.

5.3 – Fréquences de passage

La fréquence des opérations de nettoyage est indiquée dans les fiches de site, **il s'agit de fréquences minimales exigées**.
Il appartient au TITULAIRE de prendre toutes les mesures nécessaires afin de respecter les objectifs de résultat et le maintien de l'hygiène et de la propreté des locaux.

La fréquence s'entend en fonction des périodes de fermeture du site et des spécificités propres à chaque site et à la prestation. Le détail de ces périodes et rythme de fonctionnement est indiqué dans les fiches de site.

5.4 – Prestation de nettoyage de surfaces vitrées

La fréquence pour le nettoyage des vitres sera précisée dans les fiches de site.

Etant donné le risque particulier inhérent à ce type d'entretien, les dispositions suivantes sont impératives :

- Pour tout vitrage situé en étage ou, de façon générale, toute prestation **située en hauteur**, le titulaire emploiera tous les moyens nécessaires pour intervenir et respectera la réglementation appropriée pour que son personnel intervienne en toute sécurité. Si des points d'ancrage du bâtiment sont présents, leur modalité d'utilisation aura dû être renseignée dans le plan de prévention au cas échéant, ils ne pourront pas être utilisés. Le titulaire, en tant que professionnel averti, pourra mettre en œuvre tous les moyens qui lui paraîtront adéquats pour mener à bien son travail en tenant compte des contraintes d'intervention, et avec l'accord du gestionnaire du site.

- Le titulaire doit par ailleurs employer à cette tâche des agents qui sont formés à ces travaux voir habilités au travail en nacelle et qui font l'objet d'un suivi spécifique par la médecine du travail. Le titulaire devra fournir les justificatifs nécessaires à la demande du pouvoir adjudicateur ou son représentant.

Compte tenu de ces impératifs, il convient de rappeler l'importance primordiale **de la visite obligatoire des sites** qui permet aux soumissionnaires mis en concurrence d'évaluer précisément, avant la remise de leur offre, les moyens à mettre en œuvre pour réaliser les prestations demandées, même dans les endroits difficiles d'accès, **et de la visite de démarrage avec le titulaire**.

La réalisation du nettoyage des vitrages doit comprendre au minimum les prestations suivantes : le nettoyage des deux faces toutes hauteurs, des parties vitrées et non vitrées (châssis), appuis des fenêtres, avec les matériels adaptés nécessaires, installés ou non d'origine, comme les nacelles ou échafaudages, échelles.

Par nettoyage, il faut entendre au moins :
- Dépoussiérage
- Grattage, avec un soin particulier pour éviter toute rayure, des éléments et des particules divers collés sur les vitrages
- Lavage, dégraissage, rinçage et essuyage. Aucune trace ne doit être visible
- Enlèvement de toutes les marques et traces de doigts
- Utilisation d'un produit dégraissant adapté aux joints et aux menuiseries
- Mise en place des protections sécurité vis-à-vis du public, du personnel, et des matériels électriques ou informatique à proximité
- Fréquence des nettoyage de vitrage de châssis intérieurs dépendant de l'environnement, de la proximité avec le public, ainsi que de la nature de l'équipement.
- Le titulaire doit la protection efficace par bâches imperméables des sols en moquette et tapis ainsi que de tous ouvrages contigus tels que murs, meubles, rideaux, voilage, etc.
- Le titulaire doit tous les dispositifs de protection et de signalisation nécessaires lors des opérations de nettoyage, afin de limiter les risques (accès des personnes, des véhicules, en intérieur ou extérieur des bâtiments).
- Le titulaire prend toutes dispositions, en accord avec le pouvoir adjudicateur, et fait son affaire des autorisations nécessaires auprès des autorités compétentes pour les interventions extérieures au bâtiment, en voirie en particulier.
- Le titulaire doit, après son intervention dans chaque local ou à l'extérieur du bâtiment, la remise en état de propreté et de bon fonctionnement des menuiseries (ex : ferrures et crémones des fenêtres oscillo-battantes) trouvée à son arrivée ou, à défaut, signaler toute dégradation au gestionnaire de site.
- De plus, il doit nettoyer toutes coulures et traces diverses sur les menuiseries, châssis, portes murs, cloisons, meubles, sols et plafonds, résultant de son intervention.
- Le titulaire met en place tous les équipements nécessaires pour la sécurité de son personnel.
- Le titulaire s'engage à respecter les plannings, la bonne exécution des prestations, les consignes de sécurité, et les consignes particulières données par le maître d'œuvre.
- Le titulaire met en place les protections visant à la bonne conservation des stores intérieurs.

5.5 – Cas particulier des matériels et consommables de sanitaires

Le titulaire devra réceptionner les livraisons des fournitures, stocker, installer ou remplacer et prendre à sa charge les matériels et les consommables identifiés dans les fiches de site. Il peut s'agir de :
- Dévidoirs à papier-toilette et/ou papier toilette
- Distributeurs de savon liquide et/ou savon liquide pour les mains (lavabos)
- Distributeurs d'essuie-mains et/ou essuie-mains tissus

- Distributeur d'essuie mains et/ou papiers
- Distributeur de désinfectant de lunettes de toilette et désinfectant
- Distributeur de gel hydroalcoolique et/ou gel hydroalcoolique
- Poubelle d'hygiène féminine
- Désodorisant
- Balayette dans WC et support de balayette
- Poubelle de tri déchets papier
- Sacs poubelles adaptés

Article 6 : VISITE DES LOCAUX, CONTROLE ET SUIVI

Chaque soumissionnaire mis en concurrence effectuera une visite **obligatoire de chaque site** avec un représentant du pouvoir adjudicateur afin de bien appréhender les caractéristiques des locaux à entretenir (surfaces, nature des sols, localisation, prestation de nettoyage des vitrerie etc.), des prestations à effectuer et des moyens à mettre en œuvre dans le cadre du marché.

Le titulaire reconnaît avoir visité les lieux préalablement à la remise de son offre et déclare être parfaitement informé de la constitution des locaux. Le titulaire ne peut se prévaloir de la méconnaissance ou de l'insuffisance d'informations sur les bâtiments ou ses installations, ou de faire état ultérieurement d'une erreur, omission ou imprécision quelconque, pour ne pas accomplir tout ou partie des prestations nécessaires à l'accomplissement total de sa mission dans le cadre défini par le présent accord-cadre.
Il demeure seul responsable des erreurs qui peuvent se produire soit de son fait, soit par manque de vérification des plans et des divers documents contractuels.
Les inexactitudes qui peuvent être évoquées après la passation du marché ne remettent en cause, en aucun cas, le prix global arrêté pour les prestations récurrentes.

En phase d'exécution du marché avec le titulaire conformément à l'annexe 2 « Lancement prestation / Plan de contrôle » :

- Une **visite initiale ou visite de démarrage** sera organisée ;
- Remise du **dossier d'exploitation** (planning, calendrier etc.) ;
- Remise du **plan de prévention** ;
- **Contrôle qualité** : auto-Contrôle, contrôle par gestionnaire de site, mensuel, inopiné ;
- **Bilan annuel**.

Article 7 : FOURNITURE ET QUALITE DES PRODUITS

Le titulaire du marché devra privilégier l'utilisation de produits concentrés, produits pouvant être utilisés avec de l'eau froide, produits sans javel, produits aux composants végétaux ou naturels, détergents nettoyant multi-usage et sanitaires marqués par un écolabel ou équivalent, de chiffons en microfibres, de papier toilettes et essuie-mains en papier recyclé.

Les prestations de nettoyage devront s'attacher à :
- Réduire la pollution à un niveau non dangereux ;
- Ne pas provoquer de pollution nouvelle par l'usage intempestif de méthodes et de produits nocifs ;
- Réduire les volumes des emballages dans la mesure du possible.

Les opérations de nettoyage seront exécutées conformément aux règles de l'art et aux Normes et règlements applicables dans la profession.

Les produits nécessaires à la réalisation des prestations seront fournis **à ses frais par le titulaire,** sauf indication contraire et devront, en tout état de cause, être compatibles avec les matériaux et surfaces à traiter.

Tous les produits détergents et/ou bactéricides utilisés seront conformes :

- A la réglementation française et européenne dans leur domaine d'application ;
- A la réglementation française et européenne concernant la protection de l'environnement ;
- A la réglementation française et européenne concernant la déclaration des composants.

Tous les produits de nettoyage multi-usage ou sanitaires devront avoir des performances environnementales au moins équivalents aux exigences de l'écolabel européen ou équivalent.

Le titulaire ne devra utiliser que les produits listés et décrits dans son mémoire technique présenté en réponse à l'accord-cadre. Cette liste des produits sera mise à jour à chaque changement et préalablement soumise à l'approbation du CNRS. Cette liste sera accompagnée d'une notice détaillée précisant notamment l'usage, la provenance, la composition des produits, leur conformité aux normes homologuées et conditions d'utilisation. Les fiches de toxicité de produits seront affichées dans les locaux mis à disposition. Une vigilance sera portée à la bonne dilution ou les bons temps de pose des produits.

Par ailleurs, le titulaire s'engage au suivi de l'évolution de la réglementation et à adapter les produits qu'il utilise en fonction de ces évolutions.

Le titulaire devra présenter les produits au gestionnaire du site sur simple demande verbale, pour vérification de conformité avec les normes et règlements de sécurité.

Le stockage des produits devra être effectué dans les locaux prévus à cet effet et mis à disposition par le pouvoir adjudicateur ou son représentant. Il sera limité aux quantités requises pour une période d'un mois. Toute précaution devra être prise pour que les produits ne laissent aucune trace sur le sol. Le stockage en vrac des produits pulvérulents sera interdit.

Le pouvoir adjudicateur concerné se réserve le droit de :

- Faire procéder à des analyses sur des échantillons prélevés au moment de l'emploi ;
- D'interdire l'usage de produits non conformes à la réglementation ou ceux dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations ou de compromettre la sécurité des usagers ;
- D'imposer l'utilisation d'un type de produit pour une prestation donnée.

Il est précisé que :

- 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.

En cas de dommage, le **gestionnaire du site signale** au titulaire (par mail) dans les 24 heures ouvrés suivant le constat du dommage, et le confirme par écrit, au plus tard dans les 72 heures suivant le constat du dommage, par lettre recommandée avec accusé de réception adressé au titulaire. **Le titulaire s'engage** à faire prendre en charge directement la réparation du dommage par son assurance et à dédommager l'usager, utilisateur ou le pouvoir adjudicateur ou à rembourser les frais avancés par le pouvoir adjudicateur sur la présentation d'une facture correspondant aux réparations dues.

Article 8 : FOURNITURE ET QUALITE DES MATERIELS

La fourniture du matériel (machines, matériels) conforme aux normes C.E. ou équivalent, nécessaire à l'exécution des prestations définies dans le présent accord cadre est **à la charge du titulaire**.

Il appartient au titulaire du marché de :

- Utiliser des matériels en bon état de marche et conformes aux normes et règlement de sécurité ;
- Respecter les dispositions concernant, l'utilisation, l'entretien des matériels, le renouvellement, les opérations normales de maintenance et les visites de contrôle et les règles de sécurité à observer ;
- Modifier éventuellement les matériels pour satisfaire à l'évolution des normes imposées par les règlements d'hygiène, sécurité et environnement ;
- Remettre à la disposition de son pouvoir adjudicateur, lorsque celui-ci l'exigera, les pièces justificatives pour lui permettre de vérifier si les opérations normales de maintenance, d'entretien et les visites de contrôle des matériels utilisés, ont été correctement et régulièrement effectuées.

Les matériels devront être adaptés à l'ensemble des surfaces à nettoyer et à la configuration des locaux et devront posséder une bonne ergonomie pour le personnel du titulaire.

Aucun appareil de nettoyage ou produit ne doit être abandonné en dehors des emplacements autorisés.

Le titulaire est tenu de maintenir les locaux mis à sa disposition en bon état de propreté et de fonctionnement. **Toutes les dégradations** dans ces locaux, consécutives à un usage anormal ou au non-respect des consignes d'utilisation seront mises à la charge du titulaire.
L'équipement de ces locaux (armoires, étagères,) est à charge du titulaire, les locaux devant être remis impérativement en état à la date de fin du marché.

Tous les matériels devront être stockés dans les meilleures conditions d'hygiène (ex : interdiction de laisser l'eau croupir dans les seaux). Chaque semaine ou selon la fréquence d'utilisation, le titulaire devra assurer le nettoyage de tous les matériels utilisés.

Il est précisé que :

- Les échafaudages ou les PIR devront obligatoirement être munis de roulettes caoutchoutées ;
- L'acheminement des matériels et des produits nécessaires à l'exécution des prestations devra être effectué selon les itinéraires et les horaires autorisés par le pouvoir adjudicateur ;
- Les matériels ne devront, en aucun cas, être en contact direct avec les parois verticales ;
- Les extrémités supérieures des échelles et escabeaux seront protégés ;
- Leurs pieds seront munis de patins protecteurs.

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'interdire au titulaire les matériels dont l'utilisation serait jugée dangereuse ou susceptible de provoquer des dégradations.
Tout dommage causé aux installations et équipements (prises arrachées par exemple) sera mis à la charge du titulaire.

Pour l'utilisation de certains engins ou la mise en place de matériel (montage / démontage d'échafaudage ; utilisation de nacelle élévatrice, …), le titulaire devra mettre à disposition des agents

formés et habilités. Le titulaire devra fournir les justificatifs nécessaires à la demande du pouvoir adjudicateur (CACES, bon de validité du matériel, etc.).
La responsabilité du pouvoir adjudicateur ne pourra être recherchée en cas d'accident survenant à l'occasion de l'emploi, par le personnel du titulaire, des matériels utilisés pour l'exécution de la prestation.

Article 9 : CONDITIONS D'EXECUTION DE LA PRESTATION

9.1 – Personnel

Le personnel sera recruté par le titulaire en fonction de la qualification nécessaire et suivant les règles imposées par la législation du travail, conformément aux éléments fournis dans l'offre du titulaire présenté en réponse à l'accord-cadre.

En raison des **spécificités propres au nettoyage des laboratoires de recherche ou tous autres locaux dits à caractère particulier (fiche de site)**, le personnel d'exécution affecté doit être au minimum du niveau de qualification AS1 (agent de service de niveau 1).

Le personnel d'encadrement (chef d'équipe) doit être d'un niveau de qualification minimum CE1 (chef d'équipe niveau 1).

Pour des raisons notamment de sécurité, il est impératif que tout le personnel mis en place par le titulaire ait une bonne compréhension de la langue française et des pictogrammes présents sur les produits utilisés.

Chaque personnel devra disposer **d'une fiche synthétique des tâches à effectuer** (par jour et par semaine) qui lui sera remise par le chef d'équipe sous un format transportable afin d'en disposer à tout moment de la prestation. Cette fiche pour pourra être consultable à tout moment par le CNRS ou son représentant.

L'administration se réserve le droit de vérifier l'aptitude et la qualification du personnel en place.

Une formation adaptée à la spécificité des surfaces à nettoyer devra être organisée par le titulaire pour l'ensemble de son personnel. Cette formation sera à la charge du titulaire et devra être effectuée dans le mois suivant la visite initiale. Cette formation sera définie au cours de la visite initiale du site (visite de démarrage).
Le gestionnaire du site sera invité à participer à cette formation ou à se faire représenter pour préciser les spécificités du site et les exigences du marché.

9.2 - Visites médicales

Tout le personnel du titulaire affecté à l'exécution des prestations, objet du marché, doit être soumis aux visites réglementaires.
Le titulaire devra obligatoirement soumettre à une visite médicale d'embauche tout nouvel agent, avant sa prise de fonction ou au plus tard avant la fin de la période d'essai. Il soumettra d'autre part son personnel aux examens médicaux périodiques prévus par la législation en vigueur. Les dates de ces examens, l'identité des agents et la conclusion du médecin du travail sur leur aptitude physique seront consignées par le titulaire sur un registre spécial.

9.3 – Effectifs

L'exigence de qualité du présent accord cadre nous amène à considérer que le taux habituel dans la profession de 1 non-œuvrant pour 10 œuvrants est le **minimum exigé**. En fonction de la spécificité du

site, un personnel d'encadrement (minimum CE1) pourra avoir une part d'œuvrant. En aucun cas, un personnel d'exécution pourra avoir une part non-œuvrant ou d'encadrement.

9.4 – Organisation du travail

Le titulaire est responsable de ses agents en toutes circonstances et pour quelque cause que ce soit. Il est responsable des accidents survenant par le fait de son personnel, des dégâts produits et des vols qui pourraient être commis par ses préposés à l'encontre des utilisateurs et des usagers du site.

Par ailleurs, le titulaire est tenu de mettre en place une gestion rigoureuse de son personnel. Il devra tenir à la disposition du pouvoir adjudicateur, sur chaque site, **un listing du personnel employé.**

Ce listing sera remis à jour par le titulaire mensuellement et indiquera les noms, prénoms du personnel, la date d'embauche des intéressés, les formations suivies, les habilitations ou certificats divers ainsi que les jours, horaires et lieu de travail de chaque personne sur les différents bâtiments concernés. **Le titulaire assurera la constance qualitative et quantitative du personnel affecté aux sites.**

Il devra également veiller au remplacement **sous 24h**, de son personnel lors de **congés ou d'absences non prévus (maladie ou autre)** par du personnel compétent.
Le titulaire doit obligatoirement former au site ce personnel dans la mesure où les congés/absences sont supérieurs à une semaine.

9.5 – Planning d'intervention

Le titulaire devra fournir au gestionnaire de site, les **plannings d'intervention de ses agents**, par bâtiment, au plus tard dans la semaine suivant la visite initiale.

Ces plannings d'intervention devront être validés par chaque gestionnaire de site concerné qui se réserve le droit de demander toutes les modifications nécessaires à la bonne exécution des prestations. Le titulaire devra alors se conformer aux demandes du gestionnaire de site. Le titulaire devra contrôler régulièrement le respect des horaires définies.

9.6 – Encadrement du personnel

Le titulaire devra obligatoirement désigner un personnel d'encadrement chargé **de l'encadrement et de la discipline** du personnel chargé de l'exécution des prestations et, d'une manière générale, **de l'application des clauses du marché**, ce personnel sera présent chaque jour de la prestation sur le site.

Ce salarié désigné ci-après par le terme de « chef d'équipe » organise et participe au **contrôle des prestations** conformément au plan de contrôle, sur le site, et met en œuvre **toutes actions** pour s'assurer ou rectifier la conformité des prestations.

Conformément au Plan de Contrôle annexe 2 du CCTP, **une fois par mois**, il évaluera avec le gestionnaire de site, les prestations effectuées par ses agents à l'aide d'une grille de contrôle des prestations.
Ce responsable devra avoir les compétences pour assurer :

- La distribution des tâches, la surveillance et l'exécution du travail
- La discipline
- Le contrôle du travail et la vérification de la qualité
- La sécurité du personnel et des biens
- La liaison avec le gestionnaire de site
- La participation à une réunion mensuelle avec le gestionnaire de site
- La tenue journalière des cahiers de liaison par le chef d'équipe ou une personne désignée
- L'organisation du travail des équipes sur site : remplacement, rotation, approvisionnement, etc.

Il devra être joignable à tout moment (heures et jours ouvrés et le cas échéant le samedi si des interventions sont prévues) par le gestionnaire de site.

Le titulaire devra veiller au remplacement **sous 48 heures**, de son chef d'équipe lors de **congés ou d'absences non prévus (maladie ou autre)** par un remplaçant avec un niveau de compétence d'un minimum équivalent.
Le titulaire doit obligatoirement former au site ce remplaçant dans la mesure où les congés/absences sont supérieurs à une semaine.

Par ailleurs, si le salarié responsable de l'encadrement venait **à être défaillant**, le titulaire s'engage à proposer un remplaçant affecté aux mêmes missions sous **un délai maximum de 1 semaine après la réception du courrier** (LRAR ou via la plate-forme PLACE) **constatant la carence par le gestionnaire du site concerné.**

9.7 – Tenues de travail

Le personnel du titulaire devra effectuer son travail dans une tenue correcte, propre et adaptée. Les vêtements de travail et équipements de protection individuelle du personnel seront mis à disposition et entretenus par le titulaire du marché.
Le personnel devra être facilement identifiable avec des tenues similaires et comportant le logo du titulaire. Les personnels seront identifiés par des **badges nominatifs** permettant leur identification et la détermination de leur qualité, quelle que soit leur tenue.

9.8 – Accès aux sites

Les jours et horaires d'intervention seront indiqués dans chaque fiche de site.

Le gestionnaire de site dotera le titulaire, des exemplaires de toutes les clefs, badges qu'il jugera nécessaire à l'accès des locaux, et dont l'usage sera défini par la fiche de site.

En cas de perte ou de vol de clef (ou de badge d'accès), le titulaire a l'obligation d'en informer le gestionnaire de site dans le plus bref délai. En cas de besoin de clef(s) supplémentaire(s), le gestionnaire de site reproduira celles-ci **aux frais du titulaire**.

En cas de perte ou de vol de passes généraux remis par l'administration, le titulaire prendra à ses frais le changement complet de l'organigramme de clefs concernées dans la même gamme. Le titulaire pourra pour cela souscrire à une assurance spécifique à ses frais.

Il est expressément **interdit** au titulaire de procéder lui-même au remplacement ou à la reproduction des clefs, badges d'accès ou passes généraux sous peine de rupture du contrat.

9.9 – Flexibilité et modification du marché

Les activités et l'exploitation des locaux peuvent occasionner l**'interruption ou le report temporaire d'opérations de nettoyage** décidés par le gestionnaire du site et dictés par les besoins propres du site. **Ces adaptations** sont réputées normalement prévisibles.

Dans la mesure où ces modifications n'affectent pas le périmètre global du marché, l'entreprise titulaire ne pourra en aucun cas demander une modification du prix du marché pour ce motif.

D'autre part, le pouvoir adjudicateur (averti par le gestionnaire du site), se réserve le droit de procéder à des **diminutions ou augmentation des surfaces à nettoyer**, dans une limite de 10% en plus ou en moins, avec les incidences financières en plus ou en moins qui en découlent, au prorata des surfaces prévues au marché. Le calcul de la modification de prix du marché se fera en cohérence avec l'offre de prix initial du titulaire.

Article 10 : DISCIPLINE ET DISCRETION DU PERSONNEL DU TITULAIRE

10.1 – Discipline

Dans le cas où le gestionnaire du site ou le représentant des utilisateurs ou des usagers jugerait choquant le comportement d'un personnel (fautes graves, vol de matériel, etc.), le gestionnaire de site concerné avertira le titulaire par un courrier **motivé** (LRAR ou via la plate-forme PLACE), lui demandant de remplacer le personnel mis en cause. Le titulaire du marché s'oblige à retirer cette personne immédiatement, et à remplacer celle-ci sous un délai maximum **de 1 semaine après la réception du courrier** ainsi qu'à pallier la gêne occasionnée par cette carence.

Pendant toute la durée d'exécution du marché, le titulaire est responsable en cas de vol de matériels par son personnel.

Il sera interdit au personnel de fumer en dehors des heures de pause prévues à cet effet et en dehors des lieux prévus à cet effet.
Il sera interdit au personnel du titulaire d'introduire ou de consommer des stupéfiants ou des boissons alcoolisées dans les locaux, aussi bien que d'y pénétrer en état d'ivresse.

En aucun cas, le personnel du titulaire ne pourra faire pénétrer dans les installations et équipements du site sur lequel il intervient, des personnes étrangères au service rendu par le titulaire et ne pourra utiliser les installations et équipements ou les matériels s'y trouvant, notamment les installations téléphoniques et de reprographie.

L'utilisation des téléphones du pouvoir adjudicateur, à l'exception d'un cas de nécessité de sécurité avec l'extérieur, est interdite pour tout usage personnel. Il en est de même pour tous les matériels et équipements que renferment les locaux du pouvoir adjudicateur.

Le personnel du titulaire est tenu de respecter et faire respecter les consignes d'hygiène et de sécurité du site sur lequel il intervient. Le titulaire est responsable de la bonne connaissance et de la prise en compte des risques encourus liés à l'environnement dans lequel son personnel sera amené à intervenir. Ces risques devront être inscrits et encadrer dans son plan de prévention dès la mise en place du marché. Il mettra en œuvre l'ensemble des moyens nécessaires (formations, consignes, procédures) auprès de son personnel pour éviter tous risques liés aux interventions de nettoyage dans les locaux du CNRS. Le plan de prévention sera obligatoirement mis à jour annuellement.

10.2 – Service minimal

En cas d'arrêt de travail de son personnel, le titulaire sera tenu **d'assurer la continuité des prestations** du marché.

Cette disposition s'applique également dans les cas de grève de transport.
Est attendu par service minimal pour le nettoyage : toutes prestations concernant les sanitaires.
Ces dispositions ne sont valables que dans le cas d'un retour à la normale dans les 24heures.

Article 11 : CONTROLE DES PRESTATIONS

Le plan de contrôle détaillée en annexe 2 du présent CCTP présente la globalité des procédures de suivi et de contrôle des prestations de nettoiement applicables au marché.

Il est complété par le plan de contrôle-autocontrôle établi par le titulaire dans son mémoire technique présenté en réponse à l'accord-cadre.

Ce document est parti intégrante du marché et ses indications s'imposent au titulaire.

Il est entendu qu'en cas de contrôle qualité non satisfaisant (totale de la notation inférieure à 80%), il sera exigé de la part du titulaire de remédier aux anomalies constatées dans un délai raisonnable et de programmer une contre-visite avant la date du contrôle qualité suivant, définie en fonction du calendrier établi lors de la visite de site initiale.

Article 12 : SIGNALEMENT D'ANOMALIES

Le titulaire devra informer le gestionnaire de site de toutes les difficultés rencontrées dans l'exécution des prestations.

Notamment, il signale, au gestionnaire de site, par écrit (télécopie, mail ou cahier de liaison) et dans un **délai maximum de 24 H** toutes les anomalies constatées telles que :

- Défaut de fonctionnement des équipements ;
- Dégradations diverses nécessitant l'intervention de la maintenance de l'administration ;
- Défaut d'éclairage ;
- Problème de distribution électrique ;
- Défaut de vitrages ;
- Fuites et bouchages éventuels ;
- Vols ;
- Dégradations ;
- Pannes, …

L'écrit de signalement mentionnera le nom du bâtiment concerné, la localisation de la zone affectée et le type d'anomalie constatée.
En cas d'anomalies graves, le titulaire devra informer immédiatement par téléphone le gestionnaire du site et consigner par la suite son signalement par écrit.

Article 13 : Obligations applicables aux sous-traitants

L'ensemble des obligations incombant au titulaire est également valable pour les éventuels sous-traitants.